

# **Интерактивная справка по Oracle CRM On Demand**

Выпуск 41

August 2020

**ORACLE®**



# Содержание

---

|          |                                                                          |           |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Начало работы</b>                                                     | <b>27</b> |
|          | Первые действия                                                          | 28        |
|          | Выполнение входа в качестве нового пользователя                          | 29        |
|          | Об интерфейсе                                                            | 30        |
|          | Постраничный обзор Oracle CRM On Demand                                  | 38        |
|          | Отображение и скрытие панели действий                                    | 43        |
|          | На главной странице пользователя                                         | 43        |
|          | Просмотр своих сигналов                                                  | 46        |
|          | Работа с центром сообщений                                               | 48        |
|          | Работа с встроенными информационными панелями и анализами                | 49        |
|          | Работа с апплетами для RSS-каналов                                       | 50        |
|          | Работа с записями                                                        | 51        |
|          | Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями    | 51        |
|          | Макеты для страниц новых записей                                         | 55        |
|          | Создание записей                                                         | 55        |
|          | Об объединенных полях                                                    | 59        |
|          | О полях, отображаемых как изображения                                    | 62        |
|          | Поля списков выбора, группы значений списка выбора и подразделения       | 63        |
|          | Маскируемые поля                                                         | 66        |
|          | Специальные символы в адресах электронной почты                          | 67        |
|          | О редакторе HTML                                                         | 68        |
|          | Код HTML для полей заметок и сообщений электронной почты потока операций | 70        |
|          | Отображение изображений на страницах сведений о записях                  | 77        |
|          | Индикаторы записей для разделов связанной информации                     | 78        |

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| Расширенное представление вкладок связанной информации          | 79  |
| Поиск записей                                                   | 81  |
| Копирование записей                                             | 117 |
| Просмотр записей                                                | 118 |
| Блокирование записи                                             | 119 |
| Обновление сведений о записях                                   | 120 |
| Привязка записей к выбранной записи                             | 123 |
| Обновление связанных записей из основных записей                | 129 |
| Страница "Избранные записи"                                     | 130 |
| Работа со списками                                              | 131 |
| Передача права собственности на записи                          | 154 |
| Общие записи (команды)                                          | 154 |
| Назначение участника команды списку записей                     | 157 |
| Изменение основной пользовательской книги в записи              | 159 |
| Обновление групп записей                                        | 159 |
| Объединение записей                                             | 161 |
| Сохранение связанных нестандартных книг при объединении записей | 164 |
| Добавление примечаний                                           | 166 |
| Работа со списком примечаний                                    | 169 |
| Подписка на примечания                                          | 170 |
| Отправка примечаний другим пользователям                        | 170 |
| Работа с дополнениями                                           | 171 |
| Применение сценариев оценки                                     | 179 |
| Удаление и восстановление записей                               | 180 |
| Удаление и восстановление записей                               | 184 |
| Просмотр аудита операций для записей                            | 187 |
| Дубликаты при создании записей                                  | 188 |



|                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| Печать отображаемой на страницах информации                                 | 194        |
| Просмотр служебной информации Oracle CRM On Demand                          | 194        |
| Доступ к документации выпуска Oracle CRM On Demand                          | 196        |
| Включение и отключение нестандартного кода и индикатора нестандартного кода | 196        |
| Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение пароля           | 197        |
| Продолжительность сеанса Oracle CRM On Demand                               | 198        |
| Параллельные сеансы в Oracle CRM On Demand                                  | 199        |
| Системные требования для Oracle CRM On Demand                               | 200        |
| Примечания к выпуску для Oracle CRM On Demand                               | 200        |
| Связь с Oracle                                                              | 200        |
| Завершение работы с Oracle CRM On Demand                                    | 200        |
| <b>2 Календарь и операции</b>                                               | <b>201</b> |
| О календарях и тематических стилях                                          | 201        |
| Рабочие дни календаря и рабочее время                                       | 206        |
| Работа со страницами календаря                                              | 207        |
| Управление календарями и операциями                                         | 210        |
| Просмотр операций                                                           | 211        |
| Создание операций                                                           | 214        |
| О напоминаниях о мероприятии                                                | 214        |
| Обновление операций                                                         | 215        |
| Удаление пользователей из мероприятий                                       | 216        |
| Перетаскивание встреч в календаре                                           | 216        |
| Работа со списками операций                                                 | 217        |
| Ограничение отображаемых записей операций                                   | 222        |
| Пометка задач как завершенных                                               | 223        |
| Назначение операций другому работнику                                       | 223        |
| Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов                     | 224        |
| Массовое планирование вызовов                                               | 229        |
| Настройка ответов на сообщения                                              | 233        |
| Планирование встреч с другими лицами                                        | 235        |

|                                                       |            |
|-------------------------------------------------------|------------|
| Сохранение встреч в виде файлов iCalendar             | 237        |
| О содержимом файлов iCalendar                         | 238        |
| Просмотр календарей других пользователей              | 239        |
| Страница "Параметры календаря"                        | 241        |
| Предоставление общего доступа к своему календарю      | 241        |
| Настройка вида календаря по умолчанию                 | 242        |
| Добавление пользовательских представлений календаря   | 244        |
| Просмотр списков задач группы                         | 245        |
| Применение сценариев оценки мероприятий               | 245        |
| Синхронизация мероприятий и встреч                    | 246        |
| Поля операций                                         | 248        |
| <b>3 Маркетинг</b>                                    | <b>255</b> |
| Управление маркетингом                                | 255        |
| Процесс обработки кампаний                            | 255        |
| Процесс обработки зацепок                             | 255        |
| Кампании                                              | 256        |
| Работа с главной страницей кампании                   | 257        |
| Управление кампаниями                                 | 259        |
| Поля кампании                                         | 261        |
| Зацепки                                               | 263        |
| Работа с главной страницей зацепок                    | 269        |
| Управление зацепками                                  | 272        |
| Поля зацепок                                          | 281        |
| <b>4 Продажи</b>                                      | <b>287</b> |
| Управление продажами                                  | 287        |
| Процесс управления сделками                           | 287        |
| Процесс управления субъектами                         | 288        |
| Процесс управления контактами                         | 288        |
| Процесс управления прогнозами для пользователей Sales | 289        |

---

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| Процесс управления прогнозами для администраторов прогнозов | 289 |
| Процесс управления календарем и мероприятиями               | 289 |
| Зацепки (аспекты продаж)                                    | 290 |
| Субъекты                                                    | 290 |
| Работа с главной страницей субъектов                        | 290 |
| Управление субъектами                                       | 292 |
| Поля субъекта                                               | 310 |
| Контакты                                                    | 314 |
| Работа с главной страницей контактов                        | 314 |
| Управление контактами                                       | 316 |
| Поля контакта                                               | 334 |
| Возможности                                                 | 339 |
| О возможностях и прогнозах                                  | 339 |
| Работа с главной страницей возможностей                     | 342 |
| Управление бизнес-возможностями                             | 344 |
| О командах бизнес-возможностей                              | 356 |
| Этапы продаж и функция массового обновления                 | 357 |
| Поля для возможности                                        | 358 |
| Прогнозы                                                    | 361 |
| Работа с главной страницей прогнозов                        | 362 |
| Управление прогнозами                                       | 363 |
| Страница "Сведения о прогнозе"                              | 370 |
| Поля прогнозов                                              | 372 |
| Адреса                                                      | 374 |
| Работа с главной страницей адресов                          | 376 |
| Управление адресами                                         | 377 |
| Поля адреса                                                 | 388 |
| Поля геокодов в типе записи адреса                          | 390 |

|                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| Геокодирование адресных данных                                  | 391        |
| Активы                                                          | 396        |
| Работа с главной страницей активов                              | 397        |
| Управление активами                                             | 398        |
| Карты                                                           | 398        |
| Поиск адресов на картах                                         | 400        |
| Выполнение поиска ближайших объектов                            | 401        |
| Получение указаний по проезду                                   | 404        |
| Охват данных функций картографирования и геокодирования         | 406        |
| <b>5 Бизнес-планирование</b>                                    | <b>409</b> |
| Сценарий управления планами для отдельного субъекта             | 410        |
| Сценарий управления планами для группы субъектов или территорий | 410        |
| Сценарий управления планами для контактов                       | 411        |
| Сценарий управления планами для целей и продуктов               | 412        |
| Бизнес-планы                                                    | 413        |
| Работа с главной страницей бизнес-планов                        | 414        |
| Управление бизнес-планами                                       | 415        |
| Поля бизнес-плана                                               | 416        |
| Цели                                                            | 419        |
| Работа с главной страницей целей                                | 419        |
| Управление целями                                               | 420        |
| Поля целей                                                      | 421        |
| Компании плана                                                  | 423        |
| Работа с главной страницей субъектов плана                      | 424        |
| Управление субъектами (организациями) плана                     | 425        |
| Поля субъекта (организации) плана                               | 425        |
| Контакты плана                                                  | 427        |
| Работа с главной страницей контактов плана                      | 427        |
| Управление контактами плана                                     | 428        |

---

|                                                     |            |
|-----------------------------------------------------|------------|
| Поля контакта плана                                 | 429        |
| Сделки плана                                        | 430        |
| Работа с главной страницей сделок плана             | 430        |
| Управление возможностями плана                      | 431        |
| Поля сделки плана                                   | 432        |
| <b>6 Запросы на обслуживание и решения</b>          | <b>435</b> |
| Процесс управления запросами на обслуживание        | 435        |
| Создание запроса на обслуживание                    | 435        |
| Работа по запросу на обслуживание                   | 435        |
| Решение запроса на обслуживание                     | 436        |
| Закрытие запроса на обслуживание                    | 436        |
| Запросы на обслуживание                             | 436        |
| Работа с главной страницей запросов на обслуживание | 436        |
| Управление запросами на обслуживание                | 438        |
| Поля запросов на обслуживание                       | 442        |
| Решения                                             | 445        |
| Об управлении решениями                             | 445        |
| Работа с главной страницей решений                  | 447        |
| Управление решениями                                | 449        |
| Поля решений                                        | 451        |
| <b>7 Социальное взаимодействие</b>                  | <b>453</b> |
| Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring  | 453        |
| Социальные сети                                     | 453        |
| Работа с главной страницей социальных сетей         | 454        |
| Управление социальными сетями                       | 455        |
| Поля социальных сетей                               | 455        |
| Социальные профили                                  | 456        |
| Работа с главной страницей социальных профилей      | 457        |
| Управление социальными профилями                    | 458        |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| Поля социальных профилей         | 458 |
| Сведения о Oracle Social Network | 459 |
| Работа с Oracle Social Network   | 460 |

## **8 Управление отношениями с партнерами и передовые технологии 463**

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| Управление PRM и передовые технологии           | 463 |
| Партнеры                                        | 464 |
| Работа с главной страницей партнеров            | 464 |
| Управление субъектами партнеров                 | 466 |
| Поля партнера                                   | 468 |
| Партнерские программы                           | 470 |
| Работа с главной страницей партнерских программ | 470 |
| Управление партнерскими программами             | 472 |
| Поля для партнерских программ                   | 475 |
| Заявки                                          | 477 |
| Работа с главной страницей заявлений            | 477 |
| Управление заявлениями                          | 478 |
| Поля заявлений                                  | 482 |
| Регистрации сделок                              | 485 |
| Работа с главной страницей регистрации сделок   | 485 |
| Управление регистрациями сделок                 | 487 |
| Поля регистраций сделок                         | 496 |
| Запросы ФРР                                     | 499 |
| Работа с главной страницей запросов ФРР         | 499 |
| Управление запросами ФРР                        | 501 |
| Поля запросов ФРР                               | 506 |
| Запросы особых цен                              | 509 |
| Работа с главной страницей запросов особых цен  | 509 |
| Управление запросами особых цен                 | 512 |

|                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| Управление продуктами с особыми ценами как связанными позициями | 518        |
| Поля запроса особых цен                                         | 521        |
| Фонды                                                           | 524        |
| Работа с главной страницей фондов                               | 524        |
| Управление фондами                                              | 527        |
| Поля фонда                                                      | 533        |
| Курсы                                                           | 535        |
| Работа с главной страницей курсов                               | 536        |
| Управление курсами                                              | 537        |
| Поля курса                                                      | 540        |
| Поля зачисления на курс                                         | 543        |
| Экзамены                                                        | 544        |
| Работа с главной страницей экзаменов                            | 544        |
| Управление экзаменами                                           | 546        |
| Поля экзамена                                                   | 550        |
| Поля регистрации на экзамен                                     | 553        |
| Сертификация                                                    | 554        |
| Работа с главной страницей сертификаций                         | 554        |
| Управление сертификациями                                       | 556        |
| Поля сертификации                                               | 559        |
| Поля запроса на сертификацию                                    | 562        |
| Аккредитация                                                    | 563        |
| Работа с главной страницей аккредитаций                         | 563        |
| Управление аккредитациями                                       | 565        |
| Поля аккредитации                                               | 568        |
| Поля запроса на аккредитацию                                    | 571        |
| <b>9 Биологические науки</b>                                    | <b>573</b> |
| Процессы в биологических науках                                 | 574        |

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| Мероприятия                                                       | 576 |
| Работа с главной страницей мероприятия                            | 576 |
| Управление мероприятиями                                          | 578 |
| Поля мероприятия                                                  | 582 |
| Государственные лицензии для контактов                            | 584 |
| Работа с главной страницей государственных лицензий для контактов | 584 |
| Управление государственными лицензиями для контактов              | 585 |
| Поля государственных лицензий для контактов                       | 586 |
| Управление образцами                                              | 587 |
| Период учета запасов                                              | 589 |
| Работа с главной страницей периодов учета запасов                 | 590 |
| Управление периодами учета запасов                                | 592 |
| Поля периодов учета запасов                                       | 597 |
| Запасы образцов                                                   | 598 |
| Отчет об аудите запасов                                           | 603 |
| Транзакции с образцами                                            | 606 |
| Работа с главной страницей транзакций с образцами                 | 606 |
| Управление транзакциями с образцами                               | 608 |
| Поля транзакций с образцами                                       | 638 |
| Позиции транзакции                                                | 642 |
| Поля продукта                                                     | 644 |
| Распределения                                                     | 646 |
| Работа с главной страницей распределений                          | 646 |
| Управление распределениями                                        | 647 |
| Поля распределений                                                | 649 |
| Распределение для контактов-медиков                               | 650 |
| Работа с главной страницей распределений для контактов-медиков    | 651 |
| Управление распределениями для контактов-медиков                  | 652 |



---

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| Поля распределения для контактов-медиков                             | 653 |
| Партии образцов                                                      | 654 |
| Работа с главной страницей партий образцов                           | 655 |
| Управление партиями образцов                                         | 656 |
| Поля партий образцов                                                 | 657 |
| Отказы от ответственности для образцов                               | 658 |
| Работа с главной страницей отказов от ответственности за образцы     | 659 |
| Управление отказами от ответственности за образцы                    | 660 |
| Поля отказа от ответственности за образцы                            | 665 |
| Поля связанного отказа от ответственности                            | 667 |
| Запросы образцов                                                     | 668 |
| Работа с главной страницей запросов образцов                         | 670 |
| Управление запросами образцов                                        | 671 |
| Поля запроса образцов                                                | 671 |
| Доставка индивидуализированного контента                             | 674 |
| Планы обмена сообщениями                                             | 675 |
| Работа с главной страницей планов обмена сообщениями                 | 676 |
| Управление планами обмена сообщениями                                | 677 |
| Поля плана обмена сообщениями                                        | 680 |
| Позиции плана сообщений                                              | 683 |
| Работа с главной страницей позиций плана сообщений                   | 683 |
| Управление позициями плана сообщений                                 | 684 |
| Поля позиции плана сообщений                                         | 686 |
| Отношения между позициями плана сообщений                            | 689 |
| Работа с главной страницей отношений между позициями плана сообщений | 689 |
| Управление отношениями между позициями плана сообщений               | 690 |
| Поля отношений между позициями плана сообщений                       | 691 |
| Структурированный обмен сообщениями о продуктах                      | 693 |

|                                                                                                                            |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Выбор макетов страниц структурированного обмена сообщениями о продуктах                                                    | 695        |
| Связывание целей вызовов, целей следующих вызовов и результатов с продуктами с подробными сведениями в коммерческом визите | 695        |
| Выбор основной цели вызова, основной цели следующего вызова или основного результата для подробных сведений о продукте     | 698        |
| Пример использования записей структурированного обмена сообщениями о продуктах и показаний для продуктов                   | 699        |
| Показания для продукта                                                                                                     | 700        |
| Работа с главной страницей показаний для продуктов                                                                         | 700        |
| Управление показаниями для продуктов                                                                                       | 702        |
| Поля показаний для продуктов                                                                                               | 703        |
| Заказы                                                                                                                     | 704        |
| Работа с главной страницей заказов                                                                                         | 704        |
| Управление заказами                                                                                                        | 706        |
| Поля заказа                                                                                                                | 709        |
| Котировки                                                                                                                  | 710        |
| Заблокированные продукты                                                                                                   | 711        |
| Работа с главной страницей заблокированных продуктов                                                                       | 712        |
| Управление заблокированными продуктами                                                                                     | 713        |
| Поля заблокированного продукта                                                                                             | 715        |
| <b>10 Управление состоянием</b>                                                                                            | <b>717</b> |
| Домохозяйства                                                                                                              | 717        |
| Работа с главной страницей домохозяйства                                                                                   | 719        |
| Управление домохозяйствами                                                                                                 | 720        |
| Поля для домохозяйства                                                                                                     | 722        |
| Портфели                                                                                                                   | 724        |
| Работа с главной страницей портфельных счетов                                                                              | 725        |
| Управление портфельными счетами                                                                                            | 726        |
| Поля портфельного счета                                                                                                    | 728        |
| Финансовые организации                                                                                                     | 731        |

|                                                                           |            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| Работа с главной страницей финансовых субъектов                           | 733        |
| Управление финансовыми субъектами                                         | 734        |
| Поля для финансовых субъектов                                             | 734        |
| Держатели финансовых субъектов                                            | 736        |
| Работа с главной страницей держателей финансовых субъектов                | 737        |
| Управление держателями финансовых субъектов                               | 738        |
| Поля для держателей финансовых субъектов                                  | 738        |
| Активы финансовых субъектов                                               | 739        |
| Работа с главной страницей активов финансовых субъектов                   | 740        |
| Управление активами финансовых субъектов                                  | 741        |
| Поля активов финансовых субъектов                                         | 741        |
| Финансовые планы                                                          | 742        |
| Работа с главной страницей финансовых планов                              | 743        |
| Управление финансовыми планами                                            | 744        |
| Поля финансовых планов                                                    | 744        |
| Финансовые продукты                                                       | 746        |
| Работа с главной страницей финансовых продуктов                           | 748        |
| Управление финансовыми продуктами                                         | 749        |
| Поля сведений о финансовых продуктах                                      | 750        |
| Финансовые транзакции                                                     | 752        |
| Работа с главной страницей финансовых транзакций                          | 752        |
| Управление финансовыми транзакциями                                       | 753        |
| Поля финансовой транзакции                                                | 754        |
| <b>11 Страхование</b>                                                     | <b>757</b> |
| Управление страхованием                                                   | 757        |
| Процесс планирования каналов                                              | 757        |
| Процесс составления первичного уведомления об убытках для требований      | 758        |
| Процесс найма агентов и установления отношений между агентами и брокерами | 758        |

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Процесс управления отношениями между агентами и брокерами                               | 758 |
| Процесс планирования продаж и составления бюджета                                       | 759 |
| Процесс управления запросами на обслуживание                                            | 759 |
| Процесс преобразования зацепок страхования в клиентов с помощью модели успешного агента | 759 |
| Требования                                                                              | 761 |
| Работа с главной страницей требований                                                   | 761 |
| Управление требованиями                                                                 | 762 |
| Поля требований                                                                         | 763 |
| Обеспечения                                                                             | 767 |
| Работа с главной страницей обеспечений                                                  | 767 |
| Управление обеспечениями                                                                | 768 |
| Поля обеспечений                                                                        | 769 |
| Повреждения                                                                             | 770 |
| Работа с главной страницей повреждений                                                  | 771 |
| Управление повреждениями                                                                | 772 |
| Поля ущерба                                                                             | 772 |
| Страхование собственности                                                               | 773 |
| Работа с главной страницей страхования собственности                                    | 774 |
| Управление страхованием собственности                                                   | 775 |
| Поля страхования собственности                                                          | 775 |
| Участвующие стороны                                                                     | 776 |
| Работа с главной страницей участвующих сторон                                           | 777 |
| Управление участвующими сторонами                                                       | 778 |
| Поля для участвующей стороны                                                            | 778 |
| Полисы                                                                                  | 779 |
| Работа с главной страницей полисов                                                      | 780 |
| Управление полисами                                                                     | 781 |
| Поля полисов                                                                            | 782 |

|                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|
| Держатели полиса                                                   | 784        |
| Работа с главной страницей держателей полисов                      | 785        |
| Управление держателями полисов                                     | 786        |
| Поля держателей полисов                                            | 786        |
| Профиль брокера                                                    | 787        |
| Работа с главной страницей профилей брокеров                       | 788        |
| Управление профилями брокеров                                      | 789        |
| Поля профиля брокера                                               | 789        |
| <b>12 Автотранспорт</b>                                            | <b>791</b> |
| Дилеры                                                             | 791        |
| Работа с главной страницей дилеров                                 | 791        |
| Управление дилерами                                                | 792        |
| Поля дилера                                                        | 793        |
| Транспортные средства                                              | 796        |
| Работа с главной страницей транспортных средств                    | 797        |
| Управление транспортными средствами                                | 798        |
| Поля для транспортного средства                                    | 804        |
| <b>13 Персонализация приложения</b>                                | <b>809</b> |
| Обновление личных данных                                           | 810        |
| О настройках профилей для пользователей                            | 818        |
| Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" | 820        |
| Настройка типа записи поиска по умолчанию                          | 821        |
| Настройка своей темы                                               | 821        |
| Настройка режима предварительного просмотра записи                 | 822        |
| Изменение языковых настроек                                        | 823        |
| Просмотр полей отслеживания операций аудита                        | 823        |
| Управление квотой                                                  | 823        |
| Просмотр своих операций при работе в системе                       | 824        |
| Изменение пароля                                                   | 825        |
| Настройка вопросов системы безопасности                            | 825        |

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| Просмотр сведений о делегате                                      | 826 |
| Добавление делегированных пользователей                           | 826 |
| Предоставление доступа с регистрацией к технической поддержке     | 827 |
| Отображение своих вкладок                                         | 828 |
| Изменение макета своей страницы сведений                          | 828 |
| Персональная настройка макетов связанной информации               | 829 |
| Индивидуальная настройка макетов полей                            | 834 |
| Управление индикаторами записей для разделов связанной информации | 837 |
| Изменение своих макетов главных страниц                           | 838 |
| Изменение своего макета панели действий                           | 838 |
| Настройка своего календаря                                        | 839 |
| Доступ к данным и средствам интеграции                            | 842 |
| Просмотр запросов на экспорт                                      | 843 |
| Загрузка и удаление дополнений к запросу на экспорт               | 845 |
| Виджеты On Demand                                                 | 846 |
| Внедрение виджета "Списки избранного"                             | 847 |
| Внедрение виджета "Центр сообщений"                               | 847 |
| Внедрение виджета "Отчеты"                                        | 848 |
| Внедрение виджета "Простой список"                                | 849 |

## **14 Работа с другими приложениями 851**

|                                                                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes                                                 | 851 |
| Использование Oracle CRM On Demand Integration for Office                                                                 | 858 |
| Использование шаблона "Объединение почты для Word"                                                                        | 858 |
| О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Объединение почты для Word"                                        | 859 |
| Загрузка шаблона "Объединение почты для Word"                                                                             | 860 |
| Создание шаблонов "Объединение почты для Word"                                                                            | 860 |
| Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона "Объединение почты для Word" | 861 |
| Использование шаблона "Отчеты и анализ для Excel"                                                                         | 862 |
| О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel"                                         | 862 |

|                                                                      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| О создании отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"     | 863        |
| Загрузка шаблона "Отчеты и анализ для Excel"                         | 863        |
| Создание отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"       | 864        |
| Использование мастера сегментации                                    | 866        |
| О панели инструментов целевого строителя в мастере сегментации       | 866        |
| О мастере сегментации                                                | 866        |
| Загрузка мастера сегментации                                         | 867        |
| Создание сегментов                                                   | 867        |
| Загрузка сегментов в сеть                                            | 869        |
| Экспорт сегментов                                                    | 870        |
| <b>15 Аналитика</b>                                                  | <b>871</b> |
| Работа с главной страницей аналитики                                 | 871        |
| Открытие анализа, информационной панели, действия или условия        | 872        |
| Использование каталога                                               | 873        |
| Выполнение анализов                                                  | 873        |
| Просмотр данных отчетов                                              | 874        |
| Печать анализов                                                      | 874        |
| Выгрузка анализов                                                    | 874        |
| Удаление анализов                                                    | 876        |
| Переименование анализа                                               | 876        |
| Управление избранным                                                 | 876        |
| Копирование и перемещение аналитических объектов                     | 878        |
| Копирование объектов аналитики из промежуточной среды в производство | 879        |
| Создание фильтра                                                     | 880        |
| Разработка фильтра                                                   | 880        |
| Создание условия                                                     | 881        |
| Разработка условия                                                   | 882        |
| Разработка действия                                                  | 883        |
| Создание действия                                                    | 884        |
| Настройка параметров действий                                        | 884        |

|                                                                               |      |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| Выбор контента для действия                                                   | 885  |
| Настройка папок в аналитике                                                   | 886  |
| Настройка видимости для пользователя общих аналитических папок                | 887  |
| Планирование автоматического выполнения для анализов и информационных панелей | 890  |
| Аспекты внедрения объектов аналитики                                          | 890  |
| Разработка анализа                                                            | 891  |
| О видимости записей в аналитике                                               | 891  |
| О пользовательском финансовом календаре в аналитике                           | 901  |
| Начало работы с аналитикой                                                    | 902  |
| Шаг 1. Определение критериев в аналитике                                      | 1064 |
| Шаг 2. Просмотр результатов и создание макетов                                | 1092 |
| Шаг 3. Определение приглашений в аналитике (необязательно)                    | 1139 |
| Шаг 4. Сохранение анализов                                                    | 1144 |
| Просмотр кода SQL на вкладке "Дополнительно" в аналитике                      | 1145 |
| Использование функций в аналитике                                             | 1146 |
| О производительности отчетов                                                  | 1183 |
| Оптимизация производительности                                                | 1184 |
| Информационные панели                                                         | 1189 |
| Рекомендации по изменению или просмотру информационных панелей                | 1190 |
| Просмотр интерактивных информационных панелей                                 | 1190 |
| Настройка страниц информационных панелей во время выполнения                  | 1192 |
| Создание информационных панелей                                               | 1193 |
| Изменение информационных панелей                                              | 1193 |
| Работа с персональной информационной панелью                                  | 1196 |
| Создание приглашений информационных панелей                                   | 1196 |
| Добавление приглашений в информационные панели                                | 1197 |



---

|                                                                                                         |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Настройка внешнего вида страниц информационных панелей                                                  | 1198 |
| Задание условий отображения содержимого на страницах информационных панелей                             | 1200 |
| Добавление текстовых ссылок и ссылок-изображений на страницы информационных панелей                     | 1201 |
| Добавление представлений папок аналитики на страницы информационных панелей                             | 1203 |
| Настройка способа отображения результатов при выполнении детализации на страницах информационной панели | 1203 |
| Редактирование свойств приглашений и анализов на информационных панелях                                 | 1204 |
| Применение форматирования к информационным панелям                                                      | 1205 |
| Изменение параметров печати и экспорта для информационных панелей                                       | 1206 |
| Изменение свойств информационной панели                                                                 | 1207 |
| Переименование информационных панелей                                                                   | 1208 |
| Управление просмотром информационных панелей в аналитике                                                | 1209 |
| Встроенные информационные панели - информационная панель клиента                                        | 1210 |
| Встроенные информационные панели - обзорная информационная панель                                       | 1210 |
| Встроенные информационные панели - информационная панель канала распространения                         | 1211 |
| Встроенные информационные панели - информационная панель эффективности продаж                           | 1211 |
| Встроенные информационные панели - информационная панель эффективности маркетинга                       | 1212 |
| Встроенные информационные панели - информационная панель обслуживания                                   | 1212 |
| Работа с книгами брифинга                                                                               | 1212 |
| Создание книг брифинга                                                                                  | 1213 |
| Добавление анализов в книги брифинга                                                                    | 1214 |

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| Добавление страниц информационной панели в книги брифинга | 1215 |
| Изменение книг брифинга                                   | 1216 |
| Отображение и экспорт книг брифинга                       | 1217 |

|                                                                                  |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>16 Администрирование Oracle CRM On Demand</b>                                 | <b>1219</b> |
| Процессы для администрирования Oracle CRM On Demand                              | 1228        |
| Применение шаблонов администратора в процессе настройки                          | 1231        |
| Об отслеживании использования в Oracle CRM On Demand                             | 1231        |
| Администрирование компании                                                       | 1232        |
| Профиль компании                                                                 | 1233        |
| Администрирование финансового календаря                                          | 1278        |
| Задание валюты                                                                   | 1284        |
| Настройка подразделения                                                          | 1287        |
| Отслеживание компании                                                            | 1295        |
| Управление уведомлениями                                                         | 1305        |
| Администрирование выделенных квот обслуживания                                   | 1308        |
| Администрирование адресов                                                        | 1314        |
| Настройка приложения                                                             | 1321        |
| Страница "Настройка приложения" для типов записей                                | 1322        |
| Стандартизация URL-адресов                                                       | 1456        |
| Отображение внешних веб-страниц, отчетов и информационных панелей на вкладках    | 1457        |
| Сведения о группах значений списка выбора                                        | 1462        |
| Рекомендации по настройке групп значений списка выбора                           | 1463        |
| Процесс настройки групп значений списка выбора                                   | 1464        |
| Создание групп значений списка выбора                                            | 1465        |
| Типы записей, которые поддерживают группы значений списка выбора и подразделения | 1465        |
| Создание глобальных веб-апплетов                                                 | 1467        |

|                                                                                           |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand | 1468 |
| Загрузка клиентских расширений                                                            | 1469 |
| Управление пользовательскими дополнениями заголовков HTML                                 | 1472 |
| Создание макетов панели действий и глобального заголовка и управление ими                 | 1473 |
| Настройка страницы «Моя главная страница» для компании                                    | 1475 |
| Включение пользовательских отчетов в «Мою главную страницу»                               | 1475 |
| Переименование типов записей                                                              | 1478 |
| Разрешение изображений на страницах сведений                                              | 1479 |
| Загрузка пользовательских наборов значков и управление ими                                | 1479 |
| Загрузка пользовательских значков глобальных заголовков и управление ими                  | 1480 |
| Добавление типов записей                                                                  | 1481 |
| Смена значка для типа записи                                                              | 1483 |
| Настройка тегов интеграции REST                                                           | 1484 |
| Создание новых тем                                                                        | 1484 |
| Пользовательская настройка предыдущего владения для общих записей.                        | 1492 |
| О полях, списках выбора и метриках                                                        | 1493 |
| О конфигурациях дополнений                                                                | 1493 |
| Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов                       | 1496 |
| Элементы управления пользователями и доступом                                             | 1498 |
| Управление пользователями                                                                 | 1500 |
| Самостоятельное администрирование партнера                                                | 1527 |
| Управление ролями                                                                         | 1533 |
| Управление профилем доступа                                                               | 1549 |

|                                                      |      |
|------------------------------------------------------|------|
| Управление индивидуальной настройкой                 | 1568 |
| Управление книгами                                   | 1570 |
| Управление группами                                  | 1614 |
| Управление территориями                              | 1619 |
| Как определяются права доступа                       | 1620 |
| Управление бизнес-процессом                          | 1636 |
| Администрирование процессов                          | 1637 |
| Конфигурация потока операций                         | 1650 |
| Мониторы потоков операций                            | 1722 |
| Правила и назначение данных                          | 1734 |
| Отслеживание изменений                               | 1765 |
| Инструменты управления данными                       | 1787 |
| Инструменты импорта и экспорта                       | 1787 |
| Страница очереди пакетного удаления и восстановления | 2057 |
| Страница "Пакетное назначение очереди запросов"      | 2060 |
| Страница "Очередь инициализации связанных полей"     | 2061 |
| О событиях интеграции                                | 2062 |
| Создание очередей событий интеграции                 | 2064 |
| Настройка параметров событий интеграции              | 2065 |
| Управление содержимым                                | 2068 |
| Настройка категорий продуктов                        | 2069 |
| Настройка продуктов компании                         | 2070 |
| Настройка прейскурантов для PRM                      | 2072 |
| Настройка прейскурантов для биологических наук       | 2075 |
| Управление дополнениями компании                     | 2078 |
| Управление изображениями на страницах сведений       | 2080 |
| Настройка сценариев оценки                           | 2081 |
| Подключаемые модули приложений                       | 2088 |

---

|                                                                        |      |
|------------------------------------------------------------------------|------|
| Настройка Oracle Social Engagement and Monitoring                      | 2089 |
| Процесс интеграции Oracle Social Network с Oracle CRM On Demand        | 2089 |
| Установка настроек интеграции Oracle Social Network                    | 2090 |
| Конфигурация доставки электронной почты с помощью Oracle Eloqua Engage | 2091 |
| Управление биологическими науками                                      | 2092 |
| Управление интеллектуальными вызовами                                  | 2092 |
| Настройка параметров, связанных с биологическими науками               | 2096 |
| Авторизация контактов для получения образцов                           | 2100 |
| Настройка автоматической отправки транзакций с образцами               | 2101 |
| Oracle CRM On Demand Desktop                                           | 2103 |
| Администрирование пакетов настройки                                    | 2104 |
| Настройка расположений версий установщика Oracle CRM On Demand Desktop | 2105 |
| Установка Oracle CRM On Demand Desktop                                 | 2106 |
| Expression Builder                                                     | 2106 |
| Сведения о Expression Builder                                          | 2107 |
| Использование Expression Builder                                       | 2107 |
| О выражениях                                                           | 2110 |
| Типы данных при работе с инструментом Expression Builder               | 2114 |
| Операторы инструмента Expression Builder                               | 2117 |
| Функции инструмента Expression Builder                                 | 2122 |
| Expression Builder Примеры                                             | 2161 |

## **17 Индекс**

**2165**



# 1

## Начало работы

---

Oracle CRM On Demand – это интеллектуальная система управления отношениями с клиентами, доступная через Интернет. Oracle CRM On Demand помогает управлять всеми веб-сайтами компании, обслуживанием клиентов и маркетинговой информацией.

- Специалисты по продажам используют Oracle CRM On Demand для повышения эффективности продаж путем анализа своей стратегии продаж, более точного прогнозирования и предоставления членам своей команды общего доступа к важным сведениям о продажах.
- Агенты по обслуживанию клиентов используют Oracle CRM On Demand для максимального повышения удовлетворенности клиентов и эффективности обслуживания. Это достигается благодаря отслеживанию субъектов, управлению запросами на обслуживание, определению возможностей перекрестной продажи и перевода покупателей в более высокий сегмент, а также предоставлению решений в ответ на запросы клиентов.
- Маркетинговые представители используют Oracle CRM On Demand в целях капитализации своих маркетинговых усилий путем создания большего количества зацепок, автоматического назначения зацепок и количественного отслеживания результатов кампаний.
- Руководителям Oracle CRM On Demand помогает управлять всеми аспектами своего предприятия, позволяя получить представление о перспективах продаж, быстро решать важные деловые вопросы и выполнять сложный анализ.

Ниже описываются основные области группирования информации в Oracle CRM On Demand.

**Календарь и операции.** Отслеживание операций, включая телефонные звонки, события и списки текущих дел.

**Кампании.** Управление маркетинговыми кампаниями и создание подтвержденных зацепок и возможностей.

**Зацепки.** Отслеживание зацепок в отношении новых возможностей сбыта и автоматизация процесса пересчета зацепок.

**Организации.** Отслеживание компаний, с которыми ведется совместная работа.

**Контакты.** Отслеживание людей, связанных с субъектами и возможностями.

**Возможности.** Управление потенциальными возможностями увеличения выручки.

**Прогнозы.** Прогнозирование ежеквартальной выручки на основе существующих возможностей.

**Запросы на обслуживание.** Управление запросами клиентов на продукты или услуги.

**Партнеры.** Отслеживание внешних компаний или контактов в компаниях, которые продают или обслуживают продукты, принадлежащие вашей компании (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Партнерские программы.** Отслеживание требований и преимуществ для компаний, участвующих в партнерских программах вашей компании (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Решения.** Хранение ответов на общие вопросы или проблемы обслуживания.

**Аналитика.** Доступ к встроенным отчетам и информационным панелям из каталога "Аналитика" и возможность создания отчетов и информационных панелей.

Дополнительно ниже описываются типы записей, содержащиеся в решениях для конкретных отраслей.

**Транспортные средства.** Отслеживается история обслуживания и продаж транспортных средств (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Дилеры.** Отслеживаются связи с дилерами (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**События.** Управление мероприятиями и приглашенными (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

**Фонды.** Управление запросами фондов, кредитами и утверждениями (Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Портфели.** Отслеживание портфелей субъектов (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

**Домохозяйства.** Отслеживание информации о группах связанных контактов (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

В зависимости от решений для конкретных отраслей также возможны и другие типы записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Стандартные типы записей разрешается переименовывать администраторам компании, поэтому метки вкладок могут отличаться. Например, администратор может изменить имя записи "Субъекты" на "Компании". Также по мере необходимости администратор компании добавляет новые типы записей.

## Первые действия

Вероятно, администратор импортировал записи для субъектов, контактов, зацепок и т. д. для всей компании. Ниже предоставляются инструкции по быстрому началу работы.

- [Выполнение входа в качестве нового пользователя \(на стр. 29\)](#)
- Обновление личных сведений (см. [Обновление личных данных](#) на стр. 810)
- [Отображение своих вкладок \(на стр. 828\)](#)
- Импорт контактов (см. [Импортирование контактов](#) на стр. 318)
- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Поиск записей \(на стр. 81\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к субъектам \(на стр. 295\)](#)

**СОВЕТ.** Ссылка "Справка" на любой странице служит для получения информации о процедурах, принципах и рекомендациях, относящихся к используемому типу записей. В любом окне справки предоставляется доступ к PDF-версии содержимого справки, позволяющей распечатывать отдельные темы или всю справку целиком.

### Примечание для новых пользователей.

- Ваш администратор может настроить некоторые сообщения сигналов так, чтобы они открывались в отдельных окнах, когда вы входите в Oracle CRM On Demand. Если при входе в систему отображаются какие-либо окна предупреждений, необходимо закрыть эти окна предупреждений, нажав кнопку "ОК" в каждом из них, для взаимодействия с Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о всплывающих окнах предупреждений см. в разделе Просмотр своих предупреждений (см. [Просмотр своих сигналов](#) на стр. 46).
- Если настройки поля "Уведомление о мероприятии" на уровне пользователя или компании позволяют получать всплывающие напоминания, при входе пользователя в Oracle CRM On Demand во всплывающем окне "Напоминание о мероприятии" выводятся все напоминания о мероприятиях с



наступившим сроком напоминания, для которых пользователь является владельцем или в которых он отображается в списке пользователей. Если при входе в систему отображаются какие-либо окна предупреждений, для взаимодействия с всплывающим окном "Напоминание о мероприятии" необходимо закрыть эти окна предупреждений. Для получения дополнительных сведений о всплывающем окне "Напоминание о мероприятии" см. раздел Напоминания о мероприятии (см. [О напоминаниях о мероприятии](#) на стр. 214).

- Данные за последние 24 часа после входа могут не отображаться в отчетах, так как большинство из них обновляется ночью. Например, в отчетах на главных страницах "Субъекты", "Контакты" и "Возможности" данные за указанный период появляются только после обновления.
- Также может не быть прогнозов из-за того, что записи прогнозов создаются раз в неделю или раз в месяц. При создании записей прогнозов система проверяет несколько полей записей пользователя, чтобы определить информацию, учитываемую в вычислениях прогнозов. Поэтому записи прогнозов появляются только после истечения указанного периода и появления данных, включенных в прогноз.

### О выполнении других приложений

Возможны конфликты Oracle CRM On Demand с другими приложениями, выполняющимися в фоновом режиме. Например, блокировщики всплывающих окон могут заблокировать мышь. В случае обнаружения необычного режима работы, следует убедиться в том, что перечисленные ниже типы приложений *не* работают.

- Программы поиска вирусов
- Внешние среды выполнения Java
- Блокировщики всплывающих окон
- Внешние панели инструментов для браузера

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Проверьте, что параметры настройки браузера разрешают выполнение JavaScript и открытие всплывающих диалоговых окон.

## Выполнение входа в качестве нового пользователя

Для входа в Oracle CRM On Demand в качестве нового пользователя необходимо иметь временный URL-адрес для Oracle CRM On Demand и временный пароль. Oracle CRM On Demand посылает эту информацию пользователю по электронной почте в двух письмах:

- В первом письме указан временный URL-адрес, используемый пользователем для первого входа в Oracle CRM On Demand.
- Во втором письме указан временный пароль.

В зависимости от того, как администратор компании устанавливает учетную запись пользователя, сообщение электронной почты, которое содержит временный пароль, может также содержать идентификатор входа пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Идентификатор текущего пользователя для входа в систему отображается на странице Oracle CRM On Demand после входа в первый раз. Хотя идентификатор пользователя при первом входе в Oracle CRM On Demand не требуется, необходимо иметь его для доступа к Oracle CRM On Demand после первого входа. Поэтому рекомендуется записать и сохранить идентификатор входа пользователя для справки в дальнейшем.

При первом входе пользователя в систему ему предлагается настроить ряд секретных вопросов. Запишите и надежно храните выбранные вопросы и ответы на них. В дальнейшем, при изменении забытого пароля, вам придется ответить на эти секретные вопросы. Для получения дополнительной информации об изменении утерянного пароля см. раздел [Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение пароля](#) (на стр. 197).

В Oracle CRM On Demand настроенные секретные вопросы можно изменить в любое время. Для получения дополнительной информации см. раздел Настройка секретных вопросов (см. [Настройка вопросов системы безопасности](#) на стр. 825).

#### **Чтобы выполнить вход в качестве нового пользователя**

- 1 Перейдите по URL-адресу Oracle CRM On Demand, полученному в сообщении электронной почты.
- 2 На странице "Вход в систему" введите временный пароль, указанный в сообщении электронной почты.
- 3 Запишите и сохраните свой идентификатор входа пользователя, который отображается в поле "Идентификатор входа пользователя" на странице обновления пароля.
- 4 На странице "Обновления пароля" введите новый пароль по своему выбору в поле "Новый пароль", а затем еще раз введите его в поле "Подтверждение нового пароля".

**СОВЕТ.** Не забудьте записать и надежно сохранить свой пароль, чтобы не пришлось повторно выполнять эту процедуру.

- 5 На странице "Мои секретные вопросы" выберите для себя секретные вопросы и введите ответ на каждый из них.

Число секретных вопросов, которые пользователь должен выбрать, определяется администратором компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Запишите свои секретные вопросы и ответы на них.

- 6 Сохраните свои секретные вопросы.

На странице "Моя главная страница" отображаются сведения, которые требуются для начала работы с Oracle CRM On Demand. Вкладки и функции, которые отображаются по умолчанию, зависят от роли, назначенной данному пользователю администратором компании.

## **Об интерфейсе**

Oracle CRM On Demand построен на основе веб-интерфейса. Такой пользовательский интерфейс хорошо знаком всем пользователям Интернета. На всех страницах Oracle CRM On Demand используются одни и те же основные элементы интерфейса.

**СОВЕТ.** Производительность браузера Internet Explorer увеличивается, если флажок "Не сохранять зашифрованные страницы на диск" снят. Когда данный флажок установлен, код JavaScript не кэшируется и должен загружаться каждый раз заново. В Internet Explorer версии 6 и последующих версиях этот параметр доступен в меню "Сервис". В меню "Сервис" необходимо выбрать пункт "Свойства обозревателя", а затем перейти на вкладку "Дополнительно".

#### **Влияние тем и тематических стилей на пользовательский интерфейс**

В Oracle CRM On Demand цвет фона, цвет гиперссылок, цвет текста, стиль вкладок и т.д. (т.е. все, что отображается в интерфейсе пользователя), определяет используемая тема. В Oracle CRM On Demand доступно два тематических стиля: классический и современный. Если для работы с Oracle CRM On Demand обычно используется планшетный компьютер, то рекомендуется использовать современный стиль как более согласованный с пользовательским интерфейсом других приложений планшетного компьютера. Например, в темах с современным стилем вкладки, используемые для доступа к главным страницам типов записей, представлены в виде кнопок. Доступно несколько предопределенных тем как в классическом стиле, так и в современном стиле. Также администратор может создавать собственные темы в любом из этих стилей.

В следующей таблице описываются отличия во внешнем виде и функциях пользовательского интерфейса с разными тематическими стилями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Инструкции, приведенные в интерактивной справке, как правило, отражают функциональность в темах с классическим стилем.

| Область пользовательского интерфейса                                     | Классический стиль                                                                                                                                                                                               | Современный стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Панель действий: меню                                                    | Значок панели действий (три горизонтальные линии) находится непосредственно слева от вкладок на вашей странице Oracle CRM On Demand. Чтобы показать или скрыть панель действий, щелкните значок панели действий. | Значок панели действий (три горизонтальные линии) содержится в глобальном заголовке на каждой странице Oracle CRM On Demand. Чтобы показать или скрыть панель действий, щелкните значок панели действий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Развернуть или свернуть значки в панели действий и на страницах сведений | Чтобы развернуть раздел, щелкните значок плюса (+) рядом с заголовком раздела. Чтобы свернуть раздел, щелкните значок минуса (-).                                                                                | Чтобы развернуть или свернуть раздел, щелкните заголовок раздела или стрелки рядом с ним.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Глобальный заголовок                                                     | Не применимо                                                                                                                                                                                                     | Администратор определяет, какие элементы доступны в глобальном заголовке. Например, можно увидеть значок, позволяющий открыть раздел поиска на панели действий.<br><br>В стандартном приложении для доступа к разделу "Создать" используется значок плюса (+) в глобальном заголовке. Однако для раздела создания может выводиться другой значок; это зависит от того, как администратор настроит глобальный заголовок. Чтобы открыть список типов записей, которые можно создать, щелкните значок раздела "Создать". Используйте стрелки вниз и вверх для поиска требуемого типа записи, а затем щелкните имя типа записи. Чтобы закрыть список без выбора типа записи, щелкните страницу за пределами меню. Кроме того, открыть список типов записей можно, задержав указатель мыши на значке раздела создания, а для закрытия списка без выбора типа записи достаточно переместить указатель мыши в сторону от списка. |

| Область пользовательского интерфейса                    | Классический стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Современный стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Глобальные ссылки                                       | <p>Глобальные ссылки в верхней части каждой страницы позволяют выполнить следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Доступ к таким ресурсам, как интерактивная справка и страница удаленных элементов</li> <li>■ Доступ к страницам конфигурирования и персонализации Oracle CRM On Demand</li> <li>■ Выход</li> </ul> <p>Глобальные ссылки к сведениям о Oracle CRM On Demand (например, служебная информация) отображаются в нижней части каждой страницы.</p> <p>Доступные для пользователя глобальные ссылки определяются администратором.</p> | <p>Глобальные ссылки и кнопка выхода отображаются в меню под именем пользователя в правом верхнем углу каждой страницы. Чтобы открыть меню, щелкните или задержите указатель мыши на имени пользователя. Доступные для пользователя глобальные ссылки определяются администратором.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ссылки на сопутствующую информацию и проекционный экран | <p>Если включена функция "Проекционный экран" и в теме пользователя установлен флажок "Настройка поддержки проекционного экрана", в нижней части окна браузера будут доступны ссылки на разделы связанной информации страниц сведений.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Если включена функция "Проекционный экран" и в теме пользователя установлен флажок "Настройка поддержки проекционного экрана", в нижней части окна браузера будут доступны ссылки на разделы связанной информации страниц сведений.</p> <p>Кнопки в правой части страницы сведений позволяют непосредственно переходить к разделам сопутствующей информации на странице. Если есть и другие кнопки, которые могут быть отображены одновременно, то для их отображения можно использовать стрелки. Для перехода к разделу сопутствующей информации нажмите кнопку, соответствующую этому разделу.</p> <p>Кнопки для разделов связанной информации доступны всегда, даже если не включен проекционный экран и не установлен флажок "Настройка</p> |

| Область пользовательского интерфейса                                      | Классический стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Современный стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | поддержки проекционного экрана" в теме пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Вкладки для доступа к главным страницам записей и "Моей главной странице" | Вкладки могут иметь закругленные или прямые углы, а также размещены так, что будут перекрывать друг друга. Если в пользовательском макете больше вкладок, чем может поместиться в окне браузера, рядом с крайней правой вкладкой появляется стрелка. При щелчке стрелки открывается список, в котором можно выбрать любую вкладку, которая в данный момент не отображается в окне браузера.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если ширина окна браузера меньше 1024 пикселей и некоторые из доступных вкладок не видны, внизу страницы появляется линейка прокрутки, позволяющая прокрутку до стрелки, которая открывает список доступных вкладок. | Вкладки отображаются как кнопки. Если в пользовательском макете больше кнопок, чем может поместиться на странице в окне браузера, можно воспользоваться стрелками для отображения других доступных кнопок. Например, если доступно 15 кнопок, но на странице размещено только 6 кнопок, то для отображения второго набора из шести кнопок необходимо щелкнуть стрелку вправо, а повторный щелчок приведет к отображению оставшихся кнопок. При каждой прокрутке отображается полный набор кнопок, так что в этом примере пользователь сначала увидит кнопки с первой по шестую, затем с седьмой по двенадцатую и наконец с десятой по пятнадцатую. Нажатие стрелки влево позволяет вернуться на шесть кнопок назад. |

Другие различия во внешнем виде тематических стилей:

- Некоторые значки в классическом и современном стилях различаются. Например, в темах классического стиля для обозначения задач с высоким приоритетом в списках задач используется значок со стрелкой вверх. В темах современного стиля используется значок восклицательного знака.
- В тематических стилях имеются различия во внешнем виде страниц календаря. Дополнительные сведения см. в разделе О календаре и тематических стилях (см. [О календарях и тематических стилях](#) на стр. 201).

### Темы по умолчанию и темы для планшетных компьютеров

В своем личном профиле вы можете выбрать две темы: тему по умолчанию и тему для планшетных компьютеров. Тема по умолчанию автоматически используется, когда вы входите в Oracle CRM On Demand с настольного компьютера или ноутбука. Тема для планшетных компьютеров автоматически используется, когда вы входите в Oracle CRM On Demand с планшетного компьютера или другого устройства с сенсорным экраном, но при условии, что планшетный компьютер или устройство с сенсорным экраном обнаруживается системой Oracle CRM On Demand. Если вы не выбрали тему по умолчанию и тему для планшетных компьютеров в своем личном профиле, то будут использоваться темы, которые заданы для вашей роли пользователя, а если для вашей роли пользователя никакие темы не заданы, то будут использоваться темы, которые заданы для вашей компании. Если тема для планшетных компьютеров не

задана ни на каком уровне, то будет использоваться ваша тема по умолчанию. Сведения о выборе тем см. в разделе Установка темы (см. [Настройка своей темы](#) на стр. 821).

### Переключение между своей темой по умолчанию и темой для планшетных компьютеров

Глобальная ссылка позволяет вам переключаться между своей темой по умолчанию и темой для планшетных компьютеров, если выполняются оба следующих условия:

- Тема для планшетных компьютеров задана в вашем личном профиле, или для вашей роли пользователя, или на уровне компании.
- Ваша тема по умолчанию и заданная тема для планшетных компьютеров не совпадают.

После переключения между темами новая тема будет использоваться при каждом вашем входе в Oracle CRM On Demand из одного и того же браузера, на том же самом компьютере и с одной и той же учетной записью пользователя на этом компьютере. Если же вы войдете с другой учетной записью пользователя на тот же самый компьютер, а затем войдете в Oracle CRM On Demand, то будет использоваться ваша тема по умолчанию или тема для планшетных компьютеров, в зависимости от типа компьютера. Точно так же, если вы войдете в Oracle CRM On Demand с того же самого компьютера, но с помощью другого браузера, или если вы войдете с другого компьютера, то будет использоваться ваша тема по умолчанию или тема для планшетных компьютеров, в зависимости от типа компьютера.

### Панель действий

Администратор компании назначает макет панели действий каждой роли пользователя. Администратор компании также может сделать панель действий недоступной роли пользователя.

Если панель действий доступна роли пользователя, она отображается по умолчанию в левой части всех страниц Oracle CRM On Demand. Панель действий можно скрыть или отобразить в зависимости от необходимости. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение и скрытие панели действий](#) (на стр. 43).

На панели действий могут содержаться некоторые или все следующие разделы:

- Центр сообщений  
В разделе "Центр сообщений" содержатся примечания для самого пользователя, примечания, полученные от других пользователей, и примечания, добавленные в записи, на которые подписан пользователь. Дополнительные сведения о центре сообщений см. на странице [Работа с центром сообщений](#) (на стр. 48).  
Центр сообщений появляется только в том случае, если он включен в профиле компании.
- Поиск  
Раздел "Поиск" позволяет находить существующие записи. Например, поиск используется, чтобы определить наличие записи, прежде чем создавать новую. Это помогает уменьшить дублирование записей. Инструкции по использованию раздела "Поиск" см. в разделе [Поиск записей на панели действий](#) (на стр. 93).
- Создать  
В разделе "Создать" можно открыть форму для добавления новой записи. Такие формы действуют независимо от основных веб-страниц, так что это не влияет на скорость работы с приложением. Например, можно создать возможность с помощью раздела "Создать" панели действий при обновлении сведений организации в основном разделе страницы Oracle CRM On Demand. Если развернуть раздел "Создать" на панели действий и щелкнуть "Бизнес-возможность", будет открыта форма. Можно ввести в эту форму необходимые сведения о возможности и сохранить запись. Информация о новой возможности сохраняется в базе данных, и можно продолжить обновление информации о субъекте.  
Инструкции об использовании раздела "Создать" см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 55).
- Последние просмотренные



В разделе "Последние просмотренные" содержатся ссылки на 10 записей, которые были просмотрены, изменены или созданы последними, включая записи предыдущих сеансов. Переход к странице "Сведения" для выбранной записи вызывает включение этой записи в раздел "Последние просмотренные".

Эта функция облегчает доступ к активным записям. Если запись удаляется владельцем, она удаляется из списка "Последние просмотренные". Если запись удаляется другим пользователем, она остается в списке "Последние просмотренные", и при попытке выбрать эту запись отображается сообщение о том, что данная ссылка больше не существует.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для выхода из Oracle CRM On Demand просто закрыть окно браузера, а не щелкнуть ссылку "Выход", при следующем входе в Oracle CRM On Demand записи, просмотренные во время последнего сеанса, могут не отображаться в разделе "Последние просмотренные" в панели "Действие". Для выхода из Oracle CRM On Demand рекомендуется всегда использовать ссылку "Выход".

#### ■ Избранные записи

В разделе "Избранные записи" содержатся ссылки на записи, отмеченные как избранные. Эта функция облегчает быстрый доступ к наиболее часто используемым записям. В разделе избранных записей на панели действий могут выводиться до 10 записей одновременно. При переходе по ссылке "Показать весь список" можно просмотреть весь список избранного. Если воспользоваться этой ссылкой, будет открыта страница "Избранные записи" для управления избранными записями. Число избранных записей не должно превышать 100. Подробнее о странице "Избранные записи" см. в разделе [Страница "Избранные записи"](#) (на стр. 130).

#### ■ Списки избранного

В разделе "Избранные списки" содержатся ссылки на списки, отмеченные как избранные. Эта функция облегчает быстрый доступ к наиболее часто используемым спискам. В разделе избранных списков на панели действий могут выводиться до 10 списков одновременно. При переходе по ссылке "Показать весь список" можно просмотреть весь список избранного. Если воспользоваться этой ссылкой, будет открыта страница "Избранные списки" для управления избранными списками. Допускается иметь до 100 списков в избранном. Подробнее о странице "Списки избранного" см. в разделе [Страница "Списки избранного"](#) (на стр. 151).

**СОВЕТ.** Для добавления списков в списки избранного щелкните значок "Добавить в избранное", который отображается около имени списка на странице управления списками и в строке заголовка на странице списка.

#### ■ Календарь

В этом разделе содержится календарь с выделенной текущей датой. Если нажать любую дату календаря, открывается страница "Ежедневный календарь" для выбранной даты. По умолчанию раздел календаря не отображается, однако его можно добавить на панель действий в своем личном макете. Для изменения панели действий в личном макете следует открыть глобальную ссылку "Моя настройка", а затем – ссылки "Личный макет" и "Макет панели действий".

#### ■ Пользовательские веб-апплеты

Администратор может создать веб-апплеты, которые добавляются к панели действий, отображая веб-контент HTML (например, опросы, видео) и RSS-каналы. Для получения дополнительной информации о пользовательских веб-апплетах см. раздел [Пользовательские веб-апплеты](#) (на стр. 1402).

Разделы панели действий можно свернуть и развернуть. Параметры настройки панели действий при перемещении по Oracle CRM On Demand сохраняются. Если скрыть панель действий, параметры настройки для разделов в пределах панели действий сохраняются, даже если эта панель будет скрыта, и они будут доступны, если панель действий снова развернуть.

Если у роли пользователя есть соответствующие полномочия, пользователь может изменить макет своей панели действий через глобальную ссылку "Моя настройка". Можно скрыть или показать любой из разделов панели действий, к которым администратор компании открыл доступ в макете панели действий

для соответствующей роли пользователя, включая веб-апплеты. Для получения дополнительной информации см. раздел Изменение макета панели действий (см. [Изменение своего макета панели действий](#) на стр. 838).

### Вкладки типов записей

Вдоль верхнего края каждой страницы располагаются вкладки, с помощью которых открываются главные страницы для доступных типов записей верхнего уровня. Например, при переходе на вкладку "Контакты" открывается главная страница "Контакты". Количество отображаемых вкладок зависит от размера и разрешения окна браузера и от количества вкладок, установленных пользователем в макете вкладок. Дополнительные сведения о макете вкладок см. в разделе [Отображение своих вкладок \(на стр. 828\)](#).

### Разделы

На каждой странице есть области под названием *разделы*. В таких разделах группируется информация, связанная с типами используемых записей.

Например, на главной странице "Субъекты" можно отобразить разделы "Списки субъектов", "Задачи субъектов", "Недавно измененные субъектов" и "Диаграмма анализа субъектов".

Ниже описываются возможные типы информации в разделах.

- **Списки.** В строках отображаются списки записей.
- **Формы.** Отображается форма с полями для ввода сведений о записях.
- **Диаграммы/графики.** Представление информации на различных диаграммах и графиках.

На страницах 'Сведения' допускается сворачивание и разворачивание как всей формы, так и отдельных ее разделов. Это помогает избежать лишнего пролистывания и скрыть ненужную информацию. Чтобы свернуть форму или раздел, требуется щелкнуть значок (-), чтобы развернуть раздел или форму, необходимо щелкнуть значок (+). Кнопки любого раздела отображаются, даже если он свернут. Развернутое или свернутое состояние разделов сохраняется для последующих сеансов.

На страницах "Список" и "Правка" разворачивание и сворачивание не поддерживается.

### Сообщения об ошибках и текст экранной справки

Когда выводятся сообщения об ошибках, они обозначаются следующим значком:



Текст экранной справки обозначается следующим значком:



### Текст подсказки уровня поля

Администратор может добавлять подсказки к полям. Если поле сопровождается подсказкой, текстовая метка поля подчеркивается пунктирной линией на страницах "Сведения" и "Правка" для записи, а также в заголовках столбцов на страницах "Список" и в разделах связанной информации на страницах "Сведения" для записей, как показано в следующем примере:

Account Name  
.....

Чтобы увидеть текст подсказки, подведите указатель к метке поля. Дополнительные сведения о тексте подсказки см. в разделе [Постраничный обзор Oracle CRM On Demand \(на стр. 38\)](#).

### Панель прокрутки текста

Панель прокрутки текста может отображаться в нижней части каждой страницы в Oracle CRM On Demand. Эта панель текста используется для отображения предупреждений, созданных администратором. Дополнительные сведения о панели прокрутки текста и предупреждениях см. в разделе [Просмотр своих сигналов](#) на стр. 46).



## Глобальные ссылки

Глобальные ссылки вверху каждой страницы в Oracle CRM On Demand позволяют получить доступ к определенным ресурсам и личному профилю, где можно выполнить индивидуальную настройку параметров, макетов страниц и т.д. В следующей таблице описано действие, которое происходит при щелчке каждой стандартной ссылки. Администратор компании может добавить пользовательские ссылки на страницах Oracle CRM On Demand, а также скрыть некоторые стандартные ссылки.

| Щелчок этой ссылки                                                       | Является ли это                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кнопка переключения на тему по умолчанию/тему для планшетных компьютеров | Эта кнопка позволяет пользователю переключаться между своей темой по умолчанию и темой для планшетных компьютеров. Дополнительную информацию см. в подразделе "Темы по умолчанию и темы для планшетных компьютеров" данного раздела.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Обучение и поддержка                                                     | <p>Открывается главная страница "Обучение и поддержка", на которой предоставляется доступ к ряду ресурсов для обучения и поддержки, включая расписание бесплатных веб-семинаров Oracle CRM On Demand и других учебных курсов.</p> <p>Данная страница позволяет создать запрос на обслуживание. Требуется предоставить следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ любые сообщения об ошибках, появившиеся в рабочем окне;</li> <li>■ описание неполадки, включая действия, которые выполнялись во время возникновения ошибки.</li> </ul> |
| Администратор                                                            | Открываются страницы, позволяющие администраторам настраивать приложение. Они доступны только пользователям, которым назначена роль с административными полномочиями.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Моя настройка                                                            | Открывается личная главная страница для обновления личного профиля и изменения макета страницы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Удаленные элементы                                                       | Открывается страница "Удаленные элементы" для просмотра и восстановления элементов, удаленных не раньше 30 дней.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Справка                                                                  | Открывается интерактивная справка с темой верхнего уровня. В окне справки отображается оглавление и вкладка "Поиск" для поиска информации в файлах справки. В любом окне справки предоставляется доступ к PDF-версии содержимого справки, позволяющей распечатывать отдельные темы или всю справку целиком.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Выход                                                                    | Выход из Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Дополнительные ссылки

На каждой странице также содержится несколько ссылок, которые отображаются справа от названия страницы. В приведенной ниже таблице описывается действие, выполняемое при нажатии каждой ссылки.

| Щелчок этой ссылки      | открывает раздел                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Изменить макет          | (Только главные страницы и страницы "Сведения".) Если ваша роль пользователя обладает надлежащими полномочиями, то ссылка "Изменить макет" откроет страницы, где вы можете добавить, изменить порядок или скрыть разделы просматриваемой страницы. На страницах сведений вы можете также скрыть некоторые поля и изменить порядок полей просматриваемой страницы. Дополнительные сведения об изменении макетов страниц см. в разделе <a href="#">Изменение своих макетов главных страниц (на стр. 838)</a> и <a href="#">Изменение макета своей страницы сведений (на стр. 828)</a> . |
| Справка                 | Открывается тема интерактивной справки, соответствующая текущей странице или процедуре.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Подготовлено для печати | Открывается отдельная страница для распечатки данных. Ссылка "Версия для печати" доступна со всех страниц, кроме страниц редактирования.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Постраничный обзор Oracle CRM On Demand

В Oracle CRM On Demand для каждого типа записи (субъекты, контакты и т. д.) предоставляется несколько веб-страниц.

### Главные страницы

На большинстве главных страниц отображаются задачи, которые связаны с типами записей, соответствующими данной странице, например задачи, относящиеся к субъектам. Обычно также представлены определенные администратором фильтрованные списки, а также аналитические диаграммы, связанные с текущей работой. На главных страницах также могут находиться веб-виджеты, RSS-каналы и другой веб-контент. Это зависит от настроек, сделанных администратором компании.

Из главной страницы предоставляется переход к другим страницам для управления различными типами информации.

### Страницы "Список"

На страницах "Список" отображается подмножество записей, соответствующее выбранному на главной странице списку. На страницах "Список" разрешается выполнять следующие действия:

- сортировать записи;
- просматривать несколько записей одновременно;
- находить записи для просмотра, удаления или обновления;
- обновлять поля в строках страницы "Список" (если функция внутрискриптного редактирования включена);
- открывать страницу "Сведения" для записи в области записи и обновлять сведения о записи, не закрывая страницу "Список" (если область записи доступна на странице "Список");
- создавать новые записи.
- Добавьте список в списки избранного, щелкнув значок "Добавить в избранное" с правой стороны строки заголовка на странице списка.
- Удалите список из списков избранного, щелкнув значок "Удалить из избранного" с правой стороны строки заголовка на странице списка.
- Добавьте запись в избранные записи, щелкнув значок "Добавить в избранное" в строке записи.
- Удалите запись из избранных записей, щелкнув значок "Удалить из избранного" в строке записи.

- Уточните список на странице "Список", если доступен значок "Переключение на область уточнения списка". Дополнительные сведения см. в разделе [Уточнение списков на страницах списка \(на стр. 145\)](#).
- Измените порядок столбцов в списке, перетащив их заголовки в новое расположение.

Кроме того, можно использовать меню уровня записи (около каждого имени записи) для выполнения различных действий с перечисленными записями, включая следующие:

- открыть страницу правки для записи (выбрав пункт "Правка"), где можно изменять все поля в записи;
- создать новую запись, скопировав существующую запись (администратор компании определяет, какие значения полей автоматически копируются в новую запись).
- Удаление записи

В зависимости от настройки компании и настроек в профиле пользователя заголовки столбцов на страницах "Список" всегда отображаются при прокрутке страницы записей. Эта функция может быть включена или отключена на уровне компании, однако настройку "Заморозить заголовки столбцов списка" можно переопределить в личном профиле. Дополнительные сведения об изменении параметра "Заморозить заголовки столбцов списка" в личном профиле см. в разделе Обновление личных сведений (см. [Обновление личных данных](#) на стр. 810).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если поле сопровождается подсказкой, текстовая метка поля подчеркивается пунктирной линией в заголовках столбцов на страницах "Список".

### Страницы "Управление списками"

На страницах "Управление списками" отображаются стандартные фильтрованные списки, а также собственные списки и списки, созданные менеджерами для использования сотрудниками. На страницах "Управление списками" можно выполнять следующие действия:

- удалять списки;
- просматривать весь список фильтрованных списков;
- изменять список (собственный или созданный менеджерами) или начинать процесс создания другого фильтрованного списка;
- выбирать списки для добавления в раздел "Списки избранного" на панели действий.

### Страницы "Сведения"

На странице сведений отображаются данные для одной записи. В верхней части страницы отображаются поля для записи. Если разрешено внутритекстовое редактирование, можно редактировать эти поля внутри строк. В зависимости от настроек вашей роли пользователя существует возможность персональной настройки макета полей на страницах "Сведения" для записей. Подробнее см. в разделе Изменение макета страницы "Сведения" (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).

### Метки полей и текст подсказки

В зависимости от того, как администратор настроил поля, поле на странице сведений о записи может быть помечено текстовой меткой или значком, указывающим назначение поля. Например, поле для номера мобильного телефона может быть помечено текстовой меткой *Номер мобильного телефона* либо значком мобильного телефона. Также поле можно настроить таким образом, чтобы для него не отображалась метка.

Администратор может добавлять подсказки к полям. Если поле сопровождается подсказкой, текстовая метка поля подчеркивается пунктирной линией на страницах "Сведения" и "Правка" для записи, а также в заголовках столбцов на страницах "Список" и в разделах связанной информации на страницах "Сведения" для записей, как показано в следующем примере:

Account Name

В зависимости от того, как помечено поле и определена ли для него подсказка, текст подсказки выводится следующим образом

- **Текстовые метки полей.** Если для поля определен текст подсказки, он появляется при наведении указателя на текстовую метку поля.
- **Метки полей в виде значков.** Если текст подсказки для поля не определен, при наведении указателя на значок появляется имя поля. Если для поля определен текст подсказки, он появляется при наведении указателя на значок.
- **Поля без меток.** Текст подсказки не выводится

### Изображения на страницах сведений

Администратор компании может указать для определенных типов записей значок, который будет отображаться на страницах сведений о записях. Если администратор указал, что на странице сведений запись может отображаться изображением, то в левой верхней части страницы сведений будет отображен местозаполнитель для изображения; пользователь может загрузить необходимое изображение. Нельзя изменить положение изображения на странице. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение изображений на страницах сведений о записях \(на стр. 77\)](#).

### Разделы связанной информации

В нижней части страницы записи "Сведения" доступны разделы информации, содержащие списки записей, связанных с основной записью. В зависимости от настройки разделы связанной информации отображаются в виде списков или вкладок. В стандартном приложении каждый список записей связанной информации на странице "Сведения" содержит до пяти записей одного типа. В списках связанных записей можно выполнять следующие действия, в зависимости от типа записи и настроек уровня доступа:

- открывать полный список связанных записей для данного типа записи.
- связывать дополнительные записи с основной записью.
- создавать новые записи, связанные с основной записью.
- просматривать уже связанные записи;
- изменять некоторые поля записей, связанных с основной записью (если внутритекстовое редактирование включено).
- Изменить порядок столбцов в списке, перетаскив их заголовки в новое расположение.

Если для данной роли пользователя выбраны полномочия "Настроить формат отображения связанной информации", для вывода разделов связанной информации в виде списков или вкладок следует выбрать в личном профиле параметр "Формат связанной информации". Если поле "Формат связанной информации" в личном профиле не заполнено, то используется настройка для роли пользователя. Если поле "Формат связанной информации" в роли пользователя не заполнено, используется настройка компании.

Если разделы связанной информации имеют вид вкладок и в профиле компании установлен флажок "Включить расширенное представление для вкладок", в разделах связанной информации будут доступны дополнительные функции списков, такие как сортировка, фильтрация и поиск. Кроме того, администратор может настроить фильтр по умолчанию для списка записей в разделе связанной информации. Дополнительные сведения о расширенном представлении вкладок см. в разделе [Расширенное представление вкладок связанной информации \(на стр. 79\)](#).

В зависимости от настроек вашей роли пользователя существует возможность персональной настройки макета разделов связанной информации на страницах "Сведения" для записей. Подробнее см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения" \(см. Изменение макета своей страницы сведений на стр. 828\)](#).

Для многих типов записей, отображаемых в разделах связанной информации, администратор может создать макеты, указывающие, какие поля отображаются в списке связанных записей. В случае некоторых типов записей администратор может также определить, какое поле используется для сортировки списка связанных записей при первом отображении списка и как (по возрастанию или по убыванию) сортируются записи.

### Прокрутка вкладок связанной информации

Если используется классическая тема и разделы связанной информации имеют вид вкладок, доступных вкладок может оказаться больше, чем умещается по ширине страницы в окне браузера. В таком случае для прокрутки вкладок можно воспользоваться стрелками, расположенными слева и справа от язычков вкладок. Порядок прокрутки вкладок определяется флажком "Включить страницы классической темы для вкладок":

- Если флажок "Включить страницы классической темы для вкладок" снят, стрелки вправо и влево прокручивают вкладки по одной.
- Если флажок "Включить страницы классической темы для вкладок" установлен, при щелчке стрелки вправо или влево выводится следующий или предыдущий набор вкладок. Например, если доступно 15 вкладок, но на странице помещается только 6 вкладок, то для вывода второго набора из шести вкладок достаточно щелкнуть стрелку вправо, а при повторном щелчке появятся оставшиеся вкладки. Нажатие стрелки влево позволит вернуться на шесть вкладок назад.

### Индикаторы записей для разделов связанной информации

Если роль пользователя имеет полномочия "Индивидуальная настройка страницы сведений - индикатор записей", можно настраивать индикаторы записей для разделов связанной информации на страницах сведений соответствующих записей. Индикаторы записей позволяют понять, есть ли записи в разделе связанной информации, не открывая этот раздел. Администратор также может настроить индикаторы записей для страниц сведений о типах записей на уровне роли. Если настройки индикаторов записей для типа записи не являются индивидуальными, используются настройки для типа записи для данной роли.

Сведения о поведении индикаторов записей см. в разделе [Индикаторы записей для разделов связанной информации \(на стр. 78\)](#). Сведения об индивидуальной настройке параметров индикаторов записей см. в разделе [Управление индикаторами записей для разделов связанной информации \(на стр. 837\)](#).

### Использование проекционного экрана для просмотра разделов связанной информации

*Проекционный экран* представляет собой список ссылок на разделы связанной информации страницы. Проекционный экран может также отображаться в нижней части окна браузера. Для доступности проекционного экрана должны быть выполнены оба следующих условия:

- В теме пользователя должен быть установлен флажок "Настройка поддержки проекционного экрана".
- Должна быть включена функция "Проекционный экран". Чтобы включить или отключить функцию "Проекционный экран", используйте параметр личного профиля "Проекционный экран". Если в личном профиле поле "Проекционный экран" не заполнено, используется значение, заданное для компании.

Далее описано использование проекционного экрана.

### **Чтобы использовать проекционный экран для просмотра разделов связанной информации,**

- выполните одну из следующих операций:
  - Перейдите к спискам или вкладкам связанной информации, щелкнув соответствующие ссылки (использовать прокрутку страницы не требуется).
  - Сверните проекционный экран, щелкнув в нем значок минуса (-).
  - Разверните экран, щелкнув значок плюса (+).

Свернутое или развернутое состояние проекционного экрана сохраняется для всех типов записей, пока не будет изменено вновь, даже если выйти из Oracle CRM On Demand и затем войти повторно.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Дополнительные сведения об изменении параметров личного профиля "Формат связанной информации" и "Проекционный экран" см. в разделе [Обновление личных данных \(на стр. 810\)](#).

### Выполняемые на страницах сведений задачи

На страницах "Сведения" можно выполнить также следующие действия:

- создать новую запись, скопировав существующую (для большинства типов записей). (администратор компании определяет, какие значения полей автоматически копируются в новую запись).
- развернуть и свернуть разделы страниц "Сведения". Эти настройки сохраняются, пока не будут изменены вновь, даже при выходе из Oracle CRM On Demand и повторном входе.
- Добавьте запись в избранные записи, щелкнув значок "Добавить в избранное" с правой стороны строки заголовка на странице сведений.
- Удалите запись из избранных записей, щелкнув значок "Удалить из избранного" с правой стороны строки заголовка на странице сведений.
- Для добавления примечаний или просмотра примечаний от других пользователей следует нажать значок "Примечание".
- Примечание можно отправить другому пользователю, наведя указатель мыши на его имя. См. страницу [Отправка примечаний другим пользователям \(на стр. 170\)](#).

На страницах сведений также содержатся пользовательские веб-апплеты, настроенные администратором. Они используются для вставки на страницу веб-виджетов, RSS-каналов и другого веб-контента. Дополнительные сведения см. в разделе [О пользовательских веб-апплетах \(см. Пользовательские веб-апплеты на стр. 1402\)](#).

### Страницы новых записей

В Oracle CRM On Demand можно создавать записи из различных областей. Макет полей на странице, где вы вводите информацию для новой записи, зависит от настроек вашей роли пользователя. Дополнительные сведения о макете полей на страницах новых записей см. в разделе [Макеты для страниц новых записей \(на стр. 55\)](#).

### Страницы "Правка"

На страницах "Правка" отображаются поля одной записи с возможностью их изменения. Эти страницы можно использовать для обновления информации о записи. Поля записи на страницах "Правка" идентичны верхней части страниц "Сведения". Если поле сопровождается подсказкой, текстовая метка поля подчеркивается пунктирной линией на страницах правки записей.

На страницах "Правка" и "Сведения" могут содержаться поля пользовательских веб-ссылок. Администратор настраивает отображение конкретной веб-ссылки на странице "Правка", "Сведения" или на обеих. См. описание в разделе [Настройка веб-ссылок \(на стр. 1362\)](#).

### Страницы макетов

Администраторы и другие пользователи, обладающие необходимыми привилегиями, могут настраивать и персонализировать макеты многих страниц Oracle CRM On Demand, а также настраивать макеты вкладок, панели действий и др. На страницах настройки таких макетов требуемая конфигурация обычно создается путем выбора элементов в одном списке и их перемещения в другой список.

Чтобы переместить значения из одного списка в другой на странице макета, можно воспользоваться имеющимися на странице стрелками влево и вправо; такой метод перемещения значений обычно описывается в интерактивной справке. Однако на многих страницах макета значение можно также переместить в другой список двойным щелчком. Если дважды щелкнуть значение, оно переместится в список, расположенный непосредственно справа от списка, в котором значение находилось ранее. Если дважды щелкнуть значение в крайнем правом списке, оно переместится в список, находящийся непосредственно слева от этого списка.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если списки на странице макета представлены в формате сетки (как, например, на страницах настройки или персонализации макетов полей для страниц сведений о записях), перемещение значений между списками двойным щелчком не поддерживается. Не поддерживается также перемещение значения между списками его нажатием на сенсорном устройстве.

Обычно на страницах макетов имеются также стрелки вверх и вниз, позволяющие изменять порядок следования элементов в списке.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Перемещение значений между списками также поддерживается и в других областях интерфейса. Например, в разделе "Вывод столбцов" на странице настройки списка можно двойным щелчком перемещать поля из списка "Доступные поля" в список "Выбранные поля". Кроме того, в окне, где выбираются значения для поля со списком множественного выбора, можно двойным щелчком перемещать требуемые значения в список "Выбрано".

## Отображение и скрытие панели действий

Администратор компании назначает макет панели действий каждой роли пользователя, а также может сделать панель действий недоступной ролям пользователей. Если для роли пользователя разрешена панель действий, она будет отображаться при каждом входе пользователя в Oracle CRM On Demand. В ходе сеанса в Oracle CRM On Demand можно при необходимости скрыть или показать панель действий, щелкнув значок панели действий (три горизонтальные линии).

В темах классического стиля значок панели действий находится непосредственно слева от вкладок на странице Oracle CRM On Demand. В темах современного стиля значок панели действий содержится в глобальном заголовке на каждой странице в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если панель действий недоступна роли пользователя, отображение этой панели невозможно.

## На главной странице пользователя

"Моя главная страница" позволяет просматривать информацию для текущего рабочего дня. Предусмотрены следующие возможности.

- Проверка расписания встреч в разделе "Календарь на сегодня".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если настройки поля "Уведомление о мероприятии" на уровне пользователя или компании позволяют получать всплывающие напоминания, при входе пользователя в Oracle CRM On Demand во всплывающем окне "Напоминание о мероприятии" выводятся все напоминания о мероприятиях с наступившим сроком напоминания, для которых пользователь является владельцем или в которых он отображается в списке пользователей. Если при входе в систему отображаются какие-либо окна предупреждений, для взаимодействия с всплывающим окном "Напоминание о мероприятии" необходимо закрыть эти окна предупреждений. Для получения дополнительных сведений о всплывающем окне "Напоминание о мероприятии" см. раздел Напоминания о мероприятии (см. [О напоминаниях о мероприятии](#) на стр. 214).

- Просмотр в разделе "Сигналы" предупреждений, связанных с определенным временем, которые информируют о крайних сроках, например для отправки прогнозов. Предупреждения настраиваются администратором. Администратор может также настроить некоторые предупреждения так, чтобы они отображались на панели прокрутки текста внизу каждой страницы в Oracle CRM On Demand или в отдельных всплывающих окнах при входе в Oracle CRM On Demand, либо в обоих этих местах. Дополнительные сведения о панели прокрутки текста и всплывающих окнах предупреждений см. в разделе Просмотр своих предупреждений (см. [Просмотр своих сигналов](#) на стр. 46).
- Проверка в разделе "Открытые задачи" списка открытых задач, сортировка по дате окончания и приоритету (направленная вверх стрелка – "1 - высокий", нет стрелки – "2 - средний", направленная вниз стрелка – "3 - низкий").

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании изменит значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" (например, заменит значение по умолчанию 1 - *высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования администратором следующих шаблонов: "1 - *подпись*", "2 - *подпись*" или "3 - *подпись*", где *подпись* - имя, присвоенное администратором приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - *подпись*" сопровождается стрелкой вверх, "2 - *подпись*" не обозначается стрелкой, "3 - *подпись*" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся

без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение *1 - мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные администратором компании в список выбора для поля "Приоритет". Дополнительные сведения об изменении значений по умолчанию для списков выбора, например для поля "Приоритет", см. в разделе [Изменение значений в списке выбора \(на стр. 1384\)](#).

- Просмотр недавно созданных или недавно измененных записей.

В стандартном приложении раздел "Мои недавно созданные зацепки" отображает зацепки, которые были созданы последними. Пользователь или администратор компании могут настроить страницу "Моя главная страница" для отображения других типов записей.

- Просмотрите список избранных контактов.

В разделе "Избранные контакты" отображаются имена контактов (максимум 10 имен), добавленных в избранные записи. Порядок вывода контактов в разделе "Избранные контакты" определяется датой добавления контактов в избранные записи, а не датой создания записей контактов. Контакты отображаются в порядке убывания по датам, и контакт, добавленный последним в избранные записи, находится вверху списка. Полный список избранных контактов в разделе "Избранные контакты" можно открыть, щелкнув "Показать весь список". Сведения о списке избранных контактов см. в разделе [Список избранных контактов \(на стр. 324\)](#).

- Просмотрите результаты соответствующего анализа.

На странице "Моя главная страница" присутствует один или несколько разделов отчетов в зависимости от того, как администратор компании настроил страницу "Моя главная страница". В стандартном приложении в "Моя главная страница" представлен анализ качества возможностей за текущий квартал (качество канала распространения за текущий квартал).

- Просмотрите Web-виджеты, RSS-каналы и другой веб-контент.

В зависимости от того, что настроил администратор компании и что включено в макет страницы, на странице "Моя главная страница" отображается внедренный веб-контент. Такой веб-контент включает Web-виджеты, например карты Google или корпоративные видеозаписи, и RSS-каналы.

Дополнительные сведения о настройке внешнего веб-контента см. в разделе [О пользовательских веб-апплетах \(см. Пользовательские веб-апплеты на стр. 1402\)](#).

Макет страницы "Моя главная страница" настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

В следующей таблице приведены инструкции для типичных задач, выполняемых со страницы "Моя главная страница".

| Операция                       | Выполните следующие шаги                                                                                                       |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Сигналы</b>                 |                                                                                                                                |
| Просмотр списка предупреждений | В разделе "Сигналы" нажмите ссылку "Показать весь список". Открывается страница "Сигналы".                                     |
| Просмотр сигнала               | В разделе "Сигналы" нажмите эту ссылку для сигнала. Откроется страница "Сигнал" с дополнительной информацией о данном сигнале. |
| <b>Встречи</b>                 |                                                                                                                                |



| Операция                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Создание встречи                                                                                                                                                                                                                                                                                             | В разделе "Календарь на сегодня" нажмите кнопку "Создать". На странице "Редактирование встречи" внесите требуемую информацию и сохраните запись.                                                                                                                                                                            |
| Просмотр записи встречи                                                                                                                                                                                                                                                                                      | В разделе "Календарь на сегодня" нажмите ссылку "Тема" для встречи, которую требуется просмотреть. Откроется страница "Сведения о встрече".                                                                                                                                                                                 |
| Просмотр встреч текущего месяца                                                                                                                                                                                                                                                                              | В заголовке раздела "Календарь на сегодня" нажмите значок 31. Откроется календарь с расписанием на текущий месяц.                                                                                                                                                                                                           |
| Просмотр встреч текущей недели                                                                                                                                                                                                                                                                               | В заголовке раздела "Календарь на сегодня" нажмите значок 7. Откроется календарь с расписанием на текущую неделю.                                                                                                                                                                                                           |
| Просмотр сегодняшних встреч                                                                                                                                                                                                                                                                                  | В разделе "Календарь на сегодня" нажмите ссылку "Просмотреть календарь" или значок 1. Откроется календарь со списком встреч на сегодня.                                                                                                                                                                                     |
| <b>Макет</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Изменение макета страницы "Моя главная страница".                                                                                                                                                                                                                                                            | Чтобы изменить информацию, которая появляется в двух разделах главной страницы пользователя, выберите "Изменение макета" и щелкните стрелки, чтобы добавить или удалить разделы, и организовать разделы на странице.                                                                                                        |
| <b>Записи</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В стандартном приложении раздел "Мои недавно созданные зацепки" отображает зацепки, которые были созданы последними. Пользователь или администратор компании могут настроить страницу "Моя главная страница" для отображения других типов записей, например недавно измененных субъектов. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Создание записи                                                                                                                                                                                                                                                                                              | В строке заголовка раздела с записями нажмите "Создать". На странице правки заполните необходимую информацию и сохраните запись.                                                                                                                                                                                            |
| Просмотр записи                                                                                                                                                                                                                                                                                              | В разделе с записями щелкните ссылку записи, которую требуется просмотреть. Откроется страница сведений о записи.                                                                                                                                                                                                           |
| Просмотр списка записей                                                                                                                                                                                                                                                                                      | В разделе, отображающем записи, щелкните "Показать весь список". Откроется страница "Список записей".                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Отчеты</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Срез диаграммы по другой категории                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>В зависимости от представленного анализа можно нажать раскрывающийся список или изменить выбор. На диаграмме и в таблице содержатся данные, сгруппированные на основе выбора пользователя.</p> <p>В стандартном приложении это можно сделать с помощью раздела "Качество канала распространения за текущий квартал".</p> |

| Операция                                             | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Просмотр записей с сегментом в диаграмме или таблице | В зависимости от представленного анализа можно детализировать сегмент или открыть ссылку, чтобы просмотреть записи, составляющие данную категорию.<br><br>В стандартном приложении это можно сделать с помощью раздела "Качество канала распространения за текущий квартал". |
| <b>Задачи</b>                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Создание задачи                                      | В разделе "Открытые задачи" нажмите кнопку "Создать". На странице "Редактирование задачи" внесите требуемую информацию и сохраните запись.                                                                                                                                   |
| Просмотр записи задачи                               | В разделе "Открытые задачи" нажмите ссылку "Тема" для задачи, которую требуется просмотреть. Откроется страница "Сведения о задаче".                                                                                                                                         |

## Просмотр своих сигналов

Администраторы компании используют предупреждения для широковещательной рассылки информации для компании, например для распространения уведомлений о собраниях и изменениях политики. Предупреждения компании отображаются на странице "Моя главная страница" в зависимости от настройки предупреждений, они могут также отображаться на панели прокрутки текста внизу каждой страницы в Oracle CRM On Demand или во всплывающем окне при входе в Oracle CRM On Demand, либо в обоих этих местах.

При необходимости администратор может настроить предупреждение компании так, чтобы оно отображалось только пользователям с определенной ролью. Обычно пользователи могут просматривать только предупреждения, отображаемые для всех пользователей, и предупреждения, для которых в настройках задано отображение для их роли. Но если роль включает привилегию "Управление компанией", можно просмотреть все предупреждения, включая предупреждения, назначенные конкретным ролям.

Если пользователь является торговым представителем, чья информация включена в прогнозы по продажам компании, пользователь также будет получать сигнал, когда генерируется прогноз.

Администратор может добавить файлы и URL-адреса к предупреждению как дополнения. Чтобы получить доступ к файлу или URL-адресу, добавленному к предупреждению, и просмотреть сведения о предупреждении, необходимо получить доступ к предупреждению со страницы "Моя главная страница".

### **Для просмотра предупреждений на странице "Моя главная страница"**

- 1 Перейдите на вкладку "Главная".
- 2 В разделе "Сигналы" предусмотрено выполнение следующих операций:
  - Нажмите ссылку сигнала, который требуется просмотреть, если она в настоящее время отображается на странице "Моя главная страница".  
Открывается страница "Сигналы" с дополнительной информацией об этом сигнале.
  - Нажмите ссылку "Показать весь список".  
Открывается страница "Сигналы" (список), на которой можно выбрать сигнал, выбрать параметр в раскрывающемся списке для ограничения типов просматриваемых записей о сигналах или создать собственный отфильтрованный список для сигналов.

### **Для доступа к файлу, добавленному к предупреждению**

- 1 Откройте запись предупреждения.
- 2 В разделе "Дополнения" предупреждения щелкните ссылку просмотра для файла.  
Можно открыть файл или сохранить его на локальном компьютере.

### **Для доступа к URL-адресу, добавленному к предупреждению**

- 1 Откройте запись предупреждения.
- 2 В разделе "Дополнения" предупреждения нажмите ссылку просмотра для URL-адреса.  
Целевой URL-адрес откроется на новой вкладке браузера.

### **Предупреждения во всплывающих окнах и на панели прокрутки текста**

Если при входе в Oracle CRM On Demand появляется всплывающее окно с предупреждением, в нем отображаются заголовок и описание одного предупреждения. Если панель прокрутки текста внизу страницы активна, на ней отображается заголовок каждого активного предупреждения, которое настроено для отображения для вас на этой панели, если предупреждение еще не было закрыто.

Если необходимо запретить отображение предупреждения в будущем, можно закрыть предупреждение, установив флажок "Прочитано, больше не показывать" либо в окне предупреждения, либо на панели прокрутки текста. Закрытие предупреждения отключает его отображение во всплывающем окне при входе в Oracle CRM On Demand, а также предотвращает отображение предупреждения на панели прокрутки текста. Предупреждение по-прежнему доступно на странице "Моя главная страница". Закрытие предупреждения не отключает отображение данного предупреждения для других пользователей.

Панель прокрутки текста неактивна, если выполняется одно из следующих условий:

- Нет активных предупреждений, настроенных для отображения на этой панели для вас.
- Вы закрыли все активные предупреждения, которые настроены для отображения на панели прокрутки текста.

Содержимое панели прокрутки текста не обновляется при работе на странице в Oracle CRM On Demand, пока вы не обновите данную страницу. Содержимое автоматически обновляется при переходе на новую страницу в Oracle CRM On Demand.

На панели прокрутки текста можно выполнить следующие действия:

- Просмотреть полное описание предупреждения, наведя указатель на заголовок предупреждения.
- Свернуть панель прокрутки текста, щелкнув значок минуса (-).
- Развернуть панель прокрутки текста, щелкнув значок плюса (+).
- Закрыть предупреждение, щелкнув его заголовок и установив флажок с надписью "Прочитано, больше не показывать", а затем нажав кнопку "ОК".

Развернутое или свернутое состояние панели прокрутки текста сохраняется при переходе с текущей страницы. Тем не менее, при каждом входе в Oracle CRM On Demand панель прокрутки текста разворачивается при наличии содержимого, которое будет отображаться там для вас.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля предупреждений \(на стр. 1307\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

## Работа с центром сообщений

Центр сообщений на панели действий позволяет эффективно, из одной точки, управлять своими заметками, заметками от других пользователей и заметками о записях. Центр сообщений повышает эффективность связи и совместной работы в Oracle CRM On Demand.

Центр сообщений может содержать:

- **Заметки, созданные самим пользователем.** В центре сообщений пользователь может создавать свои заметки. Это полезно для регистрации действий, которые требуется отслеживать, или для информации, которая может пригодиться в дальнейшем. Эти личные заметки обозначены значком ключа.
- **Заметки о записях, на которые подписан пользователь.** В типах записей, которые поддерживают функцию заметок, можно отслеживать сообщения о конкретной записи, перейдя на страницу сведений о ней и подписавшись на новые примечания, добавляемые к записи. В этом случае вы будете получать копии всех примечаний в Центр сообщений и получите возможность отвечать из Центра сообщений. Передаются только копии новых примечаний, добавленных к записи, но не примечания о других изменениях записи.
- **Примечания, посланные вам другими пользователями.** Другой пользователь имеет возможность нажать значок примечания рядом с вашим именем на странице приложения и послать вам примечание. Примечания, посланные таким способом, отмечаются значком, на котором изображено два человека.

Центр сообщений содержит значок примечания, рядом с которым отображается количество новых сообщений.

При нажатии значка примечания отображается список примечаний. Для каждого примечания отображается имя пользователя, создавшего примечание, а также тема примечания или начальная часть текста примечания, если тема не задана. Кроме того, отображается дата примечания или время, если примечание было создано сегодня.

Из списка примечаний можно выполнять следующие действия:

| Операция               | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Просмотреть примечание | Прокрутите список до нужного примечания. Если примечание привязано к записи, на которую вы подписаны, можно перейти к записи по ссылке в примечании.                                                                                                                                                                                         |
| Создать примечание     | Нажмите "Создать примечание". Если необходимо, введите тему в первой строке, введите сообщение и нажмите кнопку "Сохранить". Тема является необязательной. Если тема не указана, первые несколько символов текста примечания копируются в строку темы.                                                                                       |
| Ответить на примечание | Прокрутите список до нужного примечания, нажмите "Ответить" и введите примечание. При нажатии пункта "Сохранить" ответ отправляется в центр сообщений пользователя, пославшего примечание. Если выбрать вариант "Отправить", ответ будет отправлен на соответствующую страницу сведений и отослан всем пользователям, подписанным на запись. |
| Удалить примечание     | Прокрутите список до нужного примечания и нажмите "Удалить". Данное действие удаляет копию примечания из центра сообщений, но не удаляет оригинал примечания на странице сведений о записи.                                                                                                                                                  |

| Операция                                         | Выполните следующие шаги                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Посмотреть сведения о том, кто послал примечание | Прокрутите список до нужного примечания и нажмите имя пользователя. Будет отображена страница "Сведения о пользователе" данного пользователя. |

Существует возможность встроить центр сообщений в другое сообщение как веб-виджет. Подробнее см. раздел Встраивание виджета центра сообщений (см. [Внедрение виджета "Центр сообщений"](#) на стр. 847).

Если центр сообщений встроен как веб-виджет, можно нажать кнопку "Обновить" для загрузки в центр сообщений последних сообщений от Oracle CRM On Demand.

## Работа с встроенными информационными панелями и анализами

Администратор может внедрять анализы и информационные панели в несколько мест в Oracle CRM On Demand. Например, анализ может появиться в пользовательском веб-апплете на странице сведений для типа записи. Другой пример - информационная панель может отображаться на пользовательской веб-вкладке.

В зависимости от настроек, выбранных администратором для встроенного анализа, могут быть доступны ссылки, позволяющие выполнить некоторые или все следующие действия для анализа:

- Обновление данных в анализе.
- Печать анализа.
- Экспорт (загрузка) анализа.

Кроме того, администратор определяет возможность использования запросов, настроенных для анализа. Запросы позволяют указать значения фильтра для анализа.

При настройке встроенной информационной панели можно выполнить следующие действия:

- Обновление данных во всех анализах на информационной панели.
- Настройка страниц и подстраниц информационной панели и сохранение настроек. Дополнительные сведения о настройке страниц информационных панелей см. в разделе [Настройка страниц информационных панелей во время выполнения](#) (на стр. 1192).

Доступ к функциям обновления и настройки можно получить с помощью значка "Параметры страницы" в правом верхнем углу встроенной информационной панели.

В зависимости от параметров печати и экспорта, указанных для информационной панели, также можно выполнить некоторые или все следующие действия:

- Печать страницы или подстраницы.
- Экспорт информационной панели, страницы или подстраницы.

Доступ к параметрам печати и экспорта можно получить с помощью значка "Параметры страницы" в правом верхнем углу встроенной информационной панели.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Конкретные параметры, которые включены для печати и экспорта, такие как параметры "PDF для печати" и "Экспорт текущей страницы", доступны в подменю для параметров "Печать и экспорт в Excel" в меню "Параметры страницы". Если ни один из параметров печати не включен, то подменю для параметра "Печать" пусто, и невозможно распечатать страницу или подстраницу. Если ни один из параметров экспорта не включен, то подменю для параметра "Экспорт в Excel" пусто, и невозможно экспортировать какую-либо часть информационной панели.

## Работа с апплетами для RSS-каналов

Для подписки на интересующее пользователя часто обновляемое содержимое, например записи в дневниках пользователей, заголовки новостей или подкасты, можно использовать апплеты Oracle CRM On Demand для RSS-каналов. Данное содержимое может, например, пополняться данные по взаимодействию с клиентами информацией от новостных агентств, для которых имеется подписка. Основные новости рынка могут отображаться на главной странице пользователя. Конкретные новости и информация для работников клиента могут отображаться на странице сведений о контакте.

Oracle CRM On Demand содержит встроенное в приложение средство чтения RSS-каналов, которое накапливает содержимое, исключая необходимость выхода из приложения. Например, вместо того, чтобы переходить на другие сайты для получения рыночных новостей, можно получить всю информацию прямо в Oracle CRM On Demand. Кроме сбора информации, средство для чтения RSS-каналов также принимает параметры полей пользователей и записей.

Апплеты RSS-каналов являются типом пользовательских веб-апплетов, созданных администратором компании, в которых указан URL для RSS-канала. Поэтому апплеты RSS-каналов могут отображаться в следующих местах:

- На главной странице пользователя
- Главные страницы записей
- Страницы сведений о записях
- Панель действий

Подробнее о пользовательских веб-апплетах см. в разделе [Пользовательские веб-апплеты \(на стр. 1402\)](#).

Если апплет не отображается на странице или на панели действий, то его необходимо добавить к макету страницы.

Администратор компании может задействовать возможность конфигурации апплета RSS-каналов. В этом случае рядом с апплетом отображается ссылка 'Настроить', позволяя изменить имя апплета и связанный с апплетом URL для отображения другого RSS-канала. Если возможность настройки апплета RSS-канала выключена, ссылка 'Настроить' не отображается.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании только сделает доступными для настройки несколько апплетов для каналов RSS.

Если администратор компании удаляет апплет RSS-канала, пользовательская версия апплета также удаляется из приложения. Например, если один пользователь имеет на своей главной странице апплет, настроенный на новости CNN, а другой пользователь настроил апплет на своей главной странице на новостной канал NBC, то оба пользователя потеряют доступ к каналу апплета, если первоначальный апплет RSS-канала будет удален.

### **Для настройки апплета RSS-канала**

- 1 Нажмите по ссылке 'Настроить'.
- 2 В поле 'Имя' введите имя для апплета.
- 3 В поле 'URL' отредактируйте URL требуемым образом.
- 4 Нажмите "Сохранить".

Канал обновляется данными, полученными с указанного URL. Дополнительные сведения о стандартизации URL-адресов в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Стандартизация URL-адресов \(на стр. 1456\)](#).

**Примечание.** Можно нажать 'Использовать значение по умолчанию' для возврата к URL, заданного администратором компании.

## Работа с записями

В данном разделе описаны следующие стандартные процедуры работы с записями:

- [Создание записей](#) (на стр. 55)
- [Поиск записей](#) (на стр. 81)
- [Предварительный просмотр записей](#) (см. [Просмотр записей](#) на стр. 118)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 120)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 123)
- [Обновление связанных записей из основных записей](#) (на стр. 129)
- [Работа со списками](#) (на стр. 131)
- [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 137)
- [Экспорт записей в списках](#) (на стр. 152)
- [Передача владения записями](#) (см. [Передача права собственности на записи](#) на стр. 154)
- [Общие записи \(команды\)](#) (на стр. 154)
- [Изменение основной нестандартной книги записи](#) (см. [Изменение основной пользовательской книги в записи](#) на стр. 159)
- [Обновление групп записей](#) (на стр. 159)
- [Объединение записей](#) (на стр. 161)
- [Добавление примечаний](#) (на стр. 166)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (на стр. 173)
- [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 184)
- [Печать содержимого страниц](#) (см. [Печать отображаемой на страницах информации](#) на стр. 194)

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 1787)
- [Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи](#) (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51)

## Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями

Доступ к данным в Oracle CRM On Demand определяется компонентами управления доступом, связанными с ролью пользователя в Oracle CRM On Demand, следующим образом.

- **Полномочия.** У вас имеется доступ к определенным бизнес-данным или административным данным, если вашей роли пользователя предоставлено соответствующее полномочие для этих данных. Например, если роль пользователя имеет полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потоков операций", можно получить доступ ко всем данным конфигурации потоков операций.
- **Доступ к типам записей и профили доступа.** Для доступа к записям определенного типа ваша роль пользователя и профили доступа должны быть настроены следующим образом.
  - Для доступа к типам записей верхнего уровня необходимо наличие у роли пользователя соответствующего разрешения. Например, для доступа к любой записи организации вашей роли пользователя должен быть предоставлен доступ к типу записи "Организация".
  - Ваш профиль доступа должен разрешать доступ к данному типу записи. Профили доступа также определяют, какие операции может выполнять пользователь с данными, доступ к которым ему предоставлен. Например, профиль доступа владельца может предоставить вам права на изменение записей организации, владельцем которых вы являетесь, а профиль доступа по



умолчанию может предоставить вам только права на чтение записей организаций, которые вы просматриваете на правах общего доступа, но владельцем которых не являетесь.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Профили доступа также применяются в различных механизмах совместного использования записей, которые рассматриваются в следующем разделе.

### Механизмы совместного использования записей

Пользователи могут совместно работать с записями благодаря следующим механизмам их совместного использования.

- **Иерархия отчетности компании.** Например, руководитель может видеть записи своих подчиненных.
- **Делегирование пользователя.** Например, пользователь может делегировать доступ другому пользователю, принадлежащему к другой иерархии отчетности.
- **Участие в пользовательской книге.** Например, группе различных пользователей может быть предоставлен доступ к набору записей, связанных с пользовательской книгой *Горящие сделки*.
- **Участие в команде.** Например, владелец записи организации может предоставить общий доступ к ней ряду пользователей по своему усмотрению.
- **Участие в группе.** *Группа* - это предварительно определенная команда пользователей. Например, если пользователь, являющийся участником группы, становится владельцем записи контакта, все остальные участники этой группы также добавляются в команду этого контакта. Подробнее о группах см. в разделе [Управление группами \(на стр. 1614\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Общий доступ к данным между пользовательскими книгами является наиболее эффективным методом совместного использования данных в больших компаниях, где пользователи осуществляют совместный доступ к миллионам записей.

### Режимы владения записями

Для большинства типов записей, поддерживающих пользовательские книги, администратор компании может настроить владение записями для определенного типа записи на пользовательский режим, режим книги или смешанный режим. В зависимости от правил компании и режимов владения, заданных для различных типов записей, вы можете являться непосредственным владельцем записи, осуществлять доступ к ней посредством механизмов совместного использования или пользоваться комбинацией двух этих методов. Режимы владения записями:

- **Пользовательский режим.** Если тип записи настроен на пользовательский режим, каждая запись этого типа должна иметь назначенного ей владельца. Пользователь считается владельцем записи, если он связан с полем "Владелец" этой записи. Если поле "Книга" доступно на странице сведений о записи, в нем отображается пользовательская книга, связанная с этим владельцем.
- **Режим книги.** Если тип записи настроен на режим книги, записи этого типа не имеют назначенного им владельца. Вместо этого каждая такая запись имеет связанную с ней основную пользовательскую книгу. Связывание основной пользовательской книги с записью не означает, что эта книга является владельцем записи, поскольку пользовательская книга представляет собой механизм совместного использования записей. Связывание основной пользовательской книги с записью указывает только на то, что эта запись принадлежит главным образом пользовательской книге и не принадлежит какому-то определенному пользователю. Режим книги может быть полезен в отчетах, где необходимо указать, что запись принадлежит определенной пользовательской книге, чтобы эта запись не учитывалась несколько раз, если она используется совместно несколькими книгами.
- **Смешанный режим.** Если тип записи настроен на смешанный режим, запись такого типа может быть настроена любым из следующих способов.
  - Запись может быть настроена без указания владельца или связанной с ней основной пользовательской книги.
  - Запись может иметь назначенного ей владельца.
  - Запись может иметь связанную с ней основную пользовательскую книгу.



Для типов записей, не поддерживающих пользовательские книги, но требующих наличия владельца, поддерживается только пользовательский режим владения.

В любом режиме владения у записи не может быть одновременно назначенного ей владельца и связанной с ней основной пользовательской книги. Однако в любом режиме владения записи можно назначить дополнительные пользовательские книги, если данный тип записи их поддерживает.

Если поле "Книга" присутствует на странице сведений о записи, в нем может отображаться имя книги пользователя или основной пользовательской книги, либо это поле может быть пустым. Это определяется следующими условиями.

- Если у записи есть владелец, в поле "Книга" отображается имя книги этого владельца.
- Если у записи нет владельца, в поле "Книга" может отображаться имя основной пользовательской книги для этой записи, либо поле может быть пустым.

Администратор компании настраивает режим владения записями, делая определенные поля обязательными для того или иного типа записи. Администратор может изменить режим владения для любого типа записи. Дополнительные сведения о настройке режимов владения записями см. в разделе [Настройка режимов владения записями \(на стр. 1599\)](#).

### Значения по умолчанию в полях "Владелец" и "Книга"

При открытии страницы "Новая запись" поля "Владелец" и "Книга" содержат следующие значения:

- Если тип записи настроен в режиме пользователя, в поле "Владелец" автоматически подставляется ваш псевдоним. В поле "Книга", если оно представлено, автоматически подставляется имя вашей книги пользователя.
- Если тип записи настроен в смешанном режиме, поля "Владелец" и "Книга" не заполняются автоматически.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Встречи, создаваемые в календаре, являются исключением по сравнению с обычным поведением режимов владения записями. Когда вы создаете встречу с помощью календаря, в поле "Владелец" автоматически подставляется ваше имя (независимо от режима владения записями).

- Если тип записи настроен в режиме книги, происходит следующее:
  - Поле "Владелец" в новой записи не заполняется.
  - Значение по умолчанию для поля "Книга" зависит от книги по умолчанию, указанной для типа записи в вашей записи пользователя, следующим образом:
    - Если в качестве книги по умолчанию для типа записи указана нестандартная книга, в поле "Книга" новой записи автоматически подставляется имя указанной книги по умолчанию.
    - Если для типа записи книга по умолчанию не определена или в качестве книги по умолчанию указана книга пользователя или книга "Все", поле "Книга" в новой записи не заполняется. Сведения о типе книги "Все" см. в разделе [Использование селектора книг \(на стр. 110\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Владелец" или "Книга" может быть обязательным полем в макете страницы, даже если тип записи сконфигурирован в смешанном режиме. Если поле "Владелец" является обязательным, то по умолчанию при открытии страницы "Новая запись" оно не содержит значения и следует выбрать владельца для записи перед ее сохранением. При выборе владельца для записи поле "Книга" содержит имя книги пользователя для владельца. Если поле "Книга" является обязательным в макете страницы, необходимо выбрать основную пользовательскую книгу перед сохранением записи.

### Что происходит при изменении режима владения для типа записи?

При изменении режима владения для типа записи происходит следующее.

- При создании новой записи данного типа может потребоваться выбрать владельца записи или связать с этой записью основную пользовательскую книгу в зависимости от нового режима владения.

- Если вы - первый пользователь, обновляющий запись после изменения режима владения, возможно, вам потребуется выбрать владельца или основную книгу для данной записи (в зависимости от нового режима владения), прежде чем вы сможете сохранить внесенные вами изменения. В приведенной ниже таблице показаны действия в каждом случае.

| Старый режим           | Новый режим            | Режим                                                                                                                                 |
|------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пользовательский режим | Режим книги            | Необходимо выбрать основную пользовательскую книгу в поле "Книга".                                                                    |
| Пользовательский режим | Смешанный режим        | Можно выбрать владельца в поле "Владелец" или основную пользовательскую книгу в поле "Книга" (но не оба этих параметра одновременно). |
| Режим книги            | Пользовательский режим | Необходимо выбрать пользователя в поле "Владелец". ?? ?? ?? ??                                                                        |
| Режим книги            | Смешанный режим        | Можно выбрать владельца в поле "Владелец" или основную пользовательскую книгу в поле "Книга" (но не оба этих параметра одновременно). |
| Смешанный режим        | Пользовательский режим | Необходимо выбрать пользователя в поле "Владелец". ?? ?? ?? ??                                                                        |
| Смешанный режим        | Режим книги            | Необходимо выбрать основную пользовательскую книгу в поле "Книга".                                                                    |

Кроме того, если владелец существующей записи удаляется из записи в то время, когда запись обновляется после того как режим владения записью для типа записи меняется с режима пользователя на другой, происходят следующие события.

- Если тип записи поддерживает команды, то все участники команды, за исключением бывшего владельца записи, остаются участниками команды. Режим будет одинаковым для участников команды, являющихся участниками предварительно определенной группы, то есть все участники группы, за исключением бывшего владельца записи, остаются участниками команды. Однако тип записи счета является исключением из этого правила. Если предыдущий владелец организации является членом предопределенной группы, все члены этой группы будут удалены из команды. Все члены команды, не входящие в предопределенную группу, остаются в команде, как и в случае с другими типами записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В стандартном приложении предыдущий владелец записи не сохраняется в качестве участника группы, как описано здесь. Тем не менее, ваш администратор может настроить тип записи так, чтобы предыдущий владелец сохранялся в записи в качестве участника группы. Сведения о настройке типа записи для сохранения предыдущего владельца в качестве участника группы см. в разделе [Настройка предыдущего владения для совместно используемых записей](#) (см. [Пользовательская настройка предыдущего владения для общих записей](#) на стр. 1492).

- Если действие, ранее имевшее владельца, было обновлено и поле владельца очистилось, то это действие больше не будет отображаться в календаре бывшего владельца. Однако это действие отображается в списках связанных действий, доступных пользователю со страниц сведений о записях. Любой пользователь, включая бывшего владельца записи, имеющий доступ к записи через участие в книге, видит действие в связанном списке открытых или выполненных действий соответственно.

## Макеты для страниц новых записей

В стандартном приложении макет полей на странице, где вы вводите информацию для новой записи, такой же, как макет полей на странице сведений для типа записи. Тем не менее, вы можете увидеть другой макет, в зависимости от настроек вашей роли пользователя. Макет, который вы видите при создании записи, определяется следующими условиями:

- **Пользовательские макеты для страниц новых записей.** Ваш администратор может создать пользовательский макет специально для страницы, где вы вводите информацию для новой записи данного типа, и затем назначить тот макет вашей роли. Как правило, пользовательский макет для страницы новой записи содержит меньше полей, чем макет страницы сведений для типа записи. Кроме того, ваш администратор может указать, что пользовательский макет для страницы новой записи используется только при создании записи через панель действий (или через глобальный заголовок, если вы используете современную тему). Если ваш администратор назначает этот параметр для вашей роли, то происходит следующее:
  - Пользовательский макет для страницы новой записи используется в форме, которая открывается при создании записи через панель действий.
  - Макет полей для страницы сведений используется на странице новой записи, которая открывается при создании записи из любой другой области в Oracle CRM On Demand, например когда вы открываете страницу новой записи, нажав кнопку "Создать" на главной странице, странице списка или странице сведений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Когда пользовательский макет используется для страницы новой записи, на странице доступна ссылка "Дополнительно", которая позволяет переключаться на полный макет страницы новой записи.

- **Персонализированные макеты.** Если ваша роль пользователя позволяет вам персональную настройку макета полей на страницах "Сведения" записи, и если вы выполнили эту настройку, то ваш персонализированный макет полей также будет использоваться на странице, где вы вводите информацию для новой записи при условии, что вашей роли для страницы новой записи не назначен пользовательский макет. Если вашей роли пользователя назначен пользовательский макет для страницы новой записи, то вместо персонализированного макета будет использоваться этот пользовательский макет. На странице доступна ссылка "Дополнительно", которая позволяет переключаться на ваш персонализированный макет для страницы. Подробнее о персонализации своих макетов страницы см. в разделе [Изменение макета своей страницы сведений](#) (на стр. 828).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Вы не можете выполнять персональную настройку макета полей в пользовательском макете для страницы новой записи.

## Создание записей

Записи можно создавать из различных областей данного приложения. Выбранная область зависит от цели.

- Создание записи во всплывающем окне, которое не зависит от используемых записей. Это не повлияет на скорость работы в основной области приложения
- Создание записи в результате нажатия кнопки "Создать" на главной странице, на странице "Список" или "Сведения". В каждой из этих страниц открывается та же форма, что и при использовании других способов. Однако в этом случае управление из текущей страницы передается на страницу "Правка". Для возвращения к исходной странице потребуется воспользоваться ссылкой "Назад".
- Создание записи для другого типа записей, который автоматически связывается с текущей рабочей записью.

Существуют следующие способы создания новых записей:

- При импорте записей:
  - Использование помощника импорта для импорта записей из внешних файлов CSV, если роль пользователя имеет полномочия "Личный импорт"
  - Использование служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand
  - Использование веб-служб для синхронизации записей с другими приложениями

Тип записей, которые можно импортировать, зависит от полномочий, назначенных роли пользователя. Дополнительные сведения об импорте записей из внешних файлов CSV и других внешних источников см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта \(на стр. 1787\)](#).

- Преобразование записей зацепок. В зависимости от параметров, выбранных на странице "Преобразование зацепки", путем преобразования записи зацепки можно создать одну или несколько следующих записей:
  - запись организации (субъекта);
  - запись контакта;
  - запись возможности;

Дополнительные сведения о преобразовании зацепок см. в разделе [Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности \(на стр. 275\)](#).

- Преобразование записей регистрации сделок. В зависимости от параметров, выбранных на странице "Преобразование регистрации сделки", путем преобразования записи регистрации сделки можно создать одну или несколько следующих записей:
  - запись организации (субъекта);
  - запись контакта;
  - запись возможности;

Дополнительные сведения о преобразовании регистрации сделок см. в разделе [Преобразование регистрации сделок в субъекты, контакты и возможности \(на стр. 493\)](#).

**СОВЕТ.** Чтобы предотвратить дублирование записей, рекомендуется выполнить поиск записи, прежде чем создавать новую. См. раздел [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Звездочка (\*) рядом с именем поля указывает, что это поле является обязательным. Кроме того, если пользовательский макет назначен вашей роли для страницы новой записи данного типа, то страница, которая открывается, когда вы создаете запись, может включать меньше полей, чем доступно в полном макете страницы для данного типа записи. Если требуется ввести информацию для дополнительных полей, то можно открыть полную страницу, щелкнув ссылку "Дополнительно" на странице новой записи. Ссылка "Дополнительно" доступна на странице новой записи, только если пользовательский макет назначен вашей роли для страницы новой записи данного типа. Дополнительные сведения о макете полей на страницах новых записей см. в разделе [Макеты для страниц новых записей \(на стр. 55\)](#).

### **Создание записи с помощью раздела "Создать"**

- 1 На панели действий, если необходимо, разверните раздел "Создать".

- 2 Щелкните тип записи, который требуется создать.
- 3 В форме "Новая запись" введите требуемые данные.
- 4 Сохраните запись, нажав кнопку "Сохранить" или "Сохранить и продолжить":
  - Если нажать кнопку "Сохранить", то Oracle CRM On Demand сохраняет новую запись и закрывает форму новой записи.
  - Если нажать кнопку "Сохранить и продолжить", то Oracle CRM On Demand сохраняет новую запись и переходит на страницу сведений о новой записи, чтобы можно было связать дополнительное содержимое с этой записью, например примечания и дополнения.

### **Создание записи на главной странице, на странице "Список" или "Сведения"**

- 1 На любой из этих страниц нажмите кнопку "Создать" в заголовке.
- 2 На странице "Правка" введите требуемые данные.
- 3 Сохраните запись.

### **Создание записи, связанной с выбранной записью**

- 1 Выберите запись  
Инструкции по выбору записи см. разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Проллистайте содержимое страницы "Сведения" для записи до соответствующего раздела.
- 3 В заголовке раздела нажмите кнопку "Создать" или "Добавить".
- 4 На странице "Правка" введите требуемые данные.
- 5 Сохраните запись.

### **Ввод информации в записи**

При создании записей информацию можно вводить в некоторых полях непосредственно или выбирать значения из раскрывающегося списка. Кроме того, рядом с некоторыми полями справа находится значок. Если его нажать, открывается окно для выбора или ввода значений. Ниже описываются такие значки.

- **Значок телефона.** Ввод номера телефона.
- **Значок календаря.** Выбор даты.
- **Значок валюты.** Поиск и выбор валюты.
- **Значок поиска (лупа).** Поиск и выбор одной или нескольких записей, которые связываются с создаваемой записью. Значок поиска также используется для выбора значений в полях списков выбора с множественным выбором.

### **Поля списков выбора и группы значений списка выбора**

Поля списков выбора позволяют выбрать значение из предварительно определенного списка значений. Если компания использует группы значений списка выбора, она может ограничить значения, доступные в поле списка выбора, подмножествами, назначаемыми полю в разных случаях. Дополнительные сведения о полях списков выбора и группах значений списка выбора см. в разделе [Поля списков выбора, группы значений списка выбора и подразделения \(на стр. 63\)](#).

### **О списках выбора с множественным выбором**

Список выбора с множественным выбором – это список выбора, из которого можно выбрать несколько значений. Если щелкнуть значок поиска для списка выбора с множественным выбором, открывается всплывающее окно, позволяющее выбрать требуемые значения, перемещая их из списка "Доступно" в список "Выбрано". Для перемещения значения из одного списка в другой достаточно дважды щелкнуть значение либо выбрать его и воспользоваться стрелками влево и вправо. Можно также отсортировать значения в списке "Выбрано".

Списки выбора с множественным выбором поддерживаются для следующих типов записей:

- Субъект
- Операции
- Контакт
- Пользовательский объект 01
- Пользовательский объект 02
- Зацепка
- Возможность
- Партнер
- Запрос на обслуживание

### Поля для номеров телефонов

Рядом с полями номеров телефонов имеется значок телефона. Если щелкнуть значок, будет открыт редактор телефонов, где можно выполнить следующие действия:

- Выбрать страну для номера телефона.
- Ввести код города или области.
- Ввести местный номер.
- Ввести добавочный номер, если он существует.

При сохранении номера телефона Oracle CRM On Demand добавляет перед введенным номером следующие данные:

- Значок плюса (+) для представления кода доступа к международной телефонной линии для набора номера страны пользователя.  
Например, если в настройках национальных параметров в записи пользователя указан английский язык (США), значок плюса представляет код доступа к международной линии 011. Если в настройках национальных параметров в записи пользователя указан французский язык (Франция), знак плюса представляет код доступа 00.
- Код вызова страны, выбранной для номера телефона.  
Например, если в качестве страны для номера телефона выбрана Испания, Oracle CRM On Demand добавляет к номеру телефона 34 после знака плюса.

**СОВЕТ.** Если необходимо определить код вызова страны, следует щелкнуть значок телефона, выбрать страну и сохранить информацию. Код страны отображается в поле "Телефон".

Список стран в редакторе телефонов включает ряд зависимых территорий, иностранных территорий и регионов суверенных государств. Например, остров Мэн является британским коронным владением, а Аландские острова - регионом Финляндии. Зависимая территория, иностранная территория или регион могут иметь тот же код страны, что и суверенное государство. В подобных случаях при изменении номера телефона с таким кодом страны в поле "Страна" редактора телефонов выводится название суверенного государства, даже если исходно при вводе номера была выбрана зависимая территория, иностранная территория или регион суверенного государства.

Например, при первоначальном вводе номера телефона в поле "Страна" редактора телефонов могли быть выбраны Аландские острова. Oracle CRM On Demand автоматически добавляет к номеру телефона префикс "358" и знак "+". Если впоследствии щелкнуть значок телефона, чтобы изменить номер телефона, в поле "Страна" редактора телефонов будет выведено значение "Финляндия".

### О полях, обязательных при условии

Администратор может настроить поле так, чтобы оно было обязательным при условии, то есть данное поле не является обязательным по умолчанию, но становится обязательным, если данные в других полях записи соответствуют определенным условиям. В этом случае около поля отображается красная звездочка



(\*), то есть теперь это поле является обязательным и если для этого поля отображается текстовая метка, она выделяется красным цветом. Если это поле не заполнено, необходимо обновить его перед сохранением записи.

Сведения о некоторых ограничениях, касающихся редактирования условно обязательных полей, см. в разделе [О полях, обязательных при условии \(на стр. 1343\)](#).

### Автоматическое преобразование текста в ссылки

Если текстовая строка, введенная в поле типа "Текст (сокращенный)" или "Текст (полный)", начинается с [http://](#) или [https://](#), текст может быть автоматически преобразован в ссылку после сохранения значения поля. Флажок "Преобразование текстовых значений URL в ссылки" в профиле компании определяет поведение подобного текста в этих полях, как указано ниже:

- Если в профиле компании установлен этот флажок, после сохранения значения поля текст автоматически преобразуется в ссылку.
- Если флажок снят, текст не преобразуется в ссылку.

### О полях адресов

В данном приложении используются разные поля адресов в соответствии с особенностями конкретной страны. Например, если для адреса выставления счетов субъекта в качестве страны выбрать Японию, дополнительные поля адресов превращаются в поля, необходимые для японских адресов, таких как Chome, Ku и Shi/Gun.

Обычно сведения об адресах хранятся вместе с записями специального типа. Однако некоторые адреса переносятся при связывании записей. Например, если для субъекта ввести адреса выставления счетов и доставки, при связывании субъекта с контактом адрес выставления счетов появляется на странице "Сведения о контакте".

Если администратор компании добавил в приложение раздел "Адреса", это позволяет отслеживать дополнительные адреса для таких записей, как субъекты и контакты. При отслеживании адресов для контактов основной адрес всегда тот, который введен в разделе "Дополнительный адрес".

### Поддержка форматирования HTML

В зависимости от настройки компании HTML-форматирование может поддерживаться в определенных полях, включая поле "Описание" во многих типах записей. Дополнительные сведения см. в разделе [О HTML-редакторе \(см. О редакторе HTML на стр. 68\)](#).

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об объединенных полях \(на стр. 59\)](#)
- [О полях, отображаемых как изображения \(на стр. 62\)](#)
- [Поля списков выбора, группы значений списка выбора и подразделения \(на стр. 63\)](#)
- [Маскируемые поля \(на стр. 66\)](#)
- [Специальные символы в адресах электронной почты \(на стр. 67\)](#)
- [Макеты для страниц новых записей \(на стр. 55\)](#)

## Об объединенных полях

*Объединенное поле* - это поле, в котором могут отображаться значения из нескольких полей, а также дополнительный текст. Для большинства типов записей администратор может настроить объединенные поля. Например, администратор может настроить объединенное поле с именем "Профиль" в типе записи "Контакт" для отображения значения поля "Должность" и поля "Возраст" в следующем формате:

*Должность, возраст: Возраст*

Затем администратор может добавить в макет страницы сведений данное поле для типа записи "Контакт". Если контакт имеет должность "Руководитель" и возраст 41 год, то в объединенном поле "Профиль" для контакта отображаются следующие сведения:

Руководитель, возраст 41

При наличии необходимых полномочий для изменения полей, отображаемых в объединенном поле, можно отредактировать поля в объединенном поле. В описанном выше примере можно изменить должность контакта в объединенном поле, но нельзя изменить его возраст. Возраст контакта рассчитывается от даты его рождения в записи контакта, и поле "Возраст" недоступно для изменения.

Объединенные поля могут отображаться на страницах сведений и изменения записи, на страницах списка и в разделах связанной информации. Однако пользователь не может использовать объединенные поля как поля поиска или фильтра для списков. В зависимости от настройки роли пользователя он может использовать поля в объединенных полях как поля поиска и фильтра для списков.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Рекомендации по редактированию полей в объединенном поле \(на стр. 60\)](#)
- [Редактирование полей в объединенном поле \(на стр. 61\)](#)
- [Целенаправленный поиск \(на стр. 82\)](#)
- [Использование расширенного поиска \(на стр. 95\)](#)
- [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#)

### Рекомендации по редактированию полей в объединенном поле

Следующие рекомендации применяются при редактировании полей в рамках объединенного поля:

- Если администратор указал поле как поле только для чтения для типа записи или в макете страницы сведений, это поле в объединенном поле редактировать нельзя.
- Если администратор указал, что поле является обязательным, это поле должно иметь значение, когда оно является частью объединенного поля.
- Все правила проверки полей, которые применяются к этому полю, также будут применяться к полю, когда оно является частью объединенного поля.
- Если обновление для поля в объединенном поле не соответствует правилам проверки для поля, ни одно из изменений для данных полей не сохраняется. Другими словами, либо сохраняются все изменения в окне редактирования, либо не сохраняется ни одно из них.
- При изменении объединенного поля на странице изменения записи эти изменения не сохраняются при нажатии кнопки "Сохранить" для закрытия окна для объединенного поля. Изменения в полях объединенного поля сохраняются при сохранении записи.
- Если объединенное поле включает поле, позволяющее связать запись с записью, которая находится в работе, и если включен режим интеллектуальных связей, функция интеллектуальных связей поддерживается в рамках объединенного поля. Дополнительные сведения об интеллектуальных связях см. в разделе [Интеллектуальные связи и функциональные возможности автоматического решения \(на стр. 110\)](#).
- Пользователь не может изменить дополнительный текст, указанный администратором в объединенном поле.

### Поля адресов в объединенных полях

Администратор может включить поля из адресов в объединенное поле. При изменении объединенного поля, включающего поле из адреса, необходимо учитывать следующее:



- Если в объединенном поле используется поле адреса из общего адреса в записи организации, контакта, дилера или партнера, изменение полей адреса невозможно. Вместо этого можно выбрать другой адрес.
- Если используется поле из адреса, не являющегося общим, необходимо учитывать следующее:
  - Можно изменять любые поля, входящие в адрес.  
Например, если в объединенное поле включено поле "Город получателя счета", можно изменять любые поля шаблона адреса получателя счета для соответствующей страны. Если объединенное поле также включает поле из другого адреса (например, поле "Город доставки" из адреса получателя товара), также можно изменять любые поля в шаблоне этого адреса для соответствующей страны.
  - Если выбрать другую страну для адреса, подписи остальных полей в шаблоне адреса изменятся соответствующим образом.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если объединенное поле включает поле адреса, которое не является частью шаблона адреса для страны в адресе, содержащемся в записи, это поле останется пустым в составе объединенного адреса. В этом случае при изменении объединенного поля можно изменять поля, которые входят в шаблон адреса, содержащегося в записи. Однако поле, являющееся частью объединенного поля, нельзя изменить, не изменив страну в адресе и не включив поле в шаблон адреса для новой страны.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об объединенных полях \(на стр. 59\)](#)
- [Редактирование полей в объединенном поле \(на стр. 61\)](#)

## Редактирование полей в объединенном поле

В этом разделе приведены инструкции по редактированию полей в объединенном поле.

### *Чтобы отредактировать поля в объединенном поле с помощью функции внутритекстового редактирования*

- 1 Щелкните объединенное поле, чтобы открыть окно редактирования.
- 2 В окне редактирования отредактируйте отдельные поля, отображаемые в объединенном поле.
- 3 Сохраните внесенные изменения.

### Редактирование полей в объединенном поле на странице изменения записи

Для редактирования полей в объединенном поле на странице изменения записи используется следующая процедура.

### *Для редактирования полей в объединенном поле на странице изменения записи*

- 1 Щелкните значок редактирования (карандаш) для объединенного поля, чтобы открыть окно редактирования.
- 2 В окне редактирования отредактируйте отдельные поля, отображаемые в объединенном поле.
- 3 Сохраните внесенные изменения.
- 4 После завершения изменения записи сохраните изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При изменении объединенного поля на странице изменения записи эти изменения не сохраняются при нажатии кнопки "Сохранить" для закрытия окна для объединенного поля. Изменения в полях объединенного поля сохраняются при сохранении записи.

## Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Рекомендации по редактированию полей в объединенном поле \(на стр. 60\)](#)
- [Об объединенных полях \(на стр. 59\)](#)

## О полях, отображаемых как изображения

В следующих типах полей значение поля отображается как изображение и сохраняется как целое число:

- **Поля целых чисел для оценки в виде числа звездочек.** В поле целых чисел для оценки в виде числа звездочек значение поля отображается в виде изображения пяти звездочек. Поля оценки в виде числа звездочек могут использоваться в компании различным образом в соответствии с бизнес-требованиями. Например, поле оценки в виде числа звездочек может использоваться в компании в записях возможностей для обозначения расчетного значения для возможностей. В поле оценки в виде числа звездочек необходимо выбрать больше звезд для повышения оценки и меньше звезд для снижения оценки. Если ни одна из звезд не выбрана, никакая оценка не применяется. Одна выбранная звезда соответствует самой низкой оценке, а пять выбранных звезд - самой высокой оценке.

Значение поля сохраняется как целое число следующим образом:

- Если не выбрано ни одной звезды, то поле имеет значение null (пусто), то есть сохраненное значение отсутствует.
- Если выбрана одна звезда, сохраненное значение равно 1. Если выбрано две звезды, сохраненное значение равно 2 и т.д.

**СОВЕТ.** Если задано значение поля оценки в виде числа звездочек и необходимо очистить это значение, чтобы поле имело значение null (пусто), измените значение этого поля и щелкните сразу же слева от первой звездочки в поле оценки в виде числа звездочек для очистки данной оценки.

- **Поля целых чисел для светофора.** В поле целых чисел для светофора значение поля отображается в виде горизонтального светофора. При выборе первого сигнала выбирается красный сигнал, второго - желтый и третьего - зеленый. Поля светофора могут использоваться в компании различным образом в соответствии с бизнес-требованиями. Например, поле светофора может использоваться в компании в записях задач для обозначения близости наступления срока выполнения задачи следующим образом:

- Зеленый статус может указывать, что от текущей даты до истечения срока еще более пяти дней.
- Желтый статус может указывать, что от текущей даты до истечения срока менее пяти дней.
- Красный статус может указывать, что срок выполнения уже истек, то есть задача просрочена.

В большинстве случаев одновременно можно выбрать только один из сигналов. В этом поле может быть не выбрано ни одного сигнала.

Значение поля сохраняется как целое число следующим образом:

- Если не выбрано ни одного сигнала, то поле имеет значение null, то есть сохраненное значение отсутствует.
- Если выбран красный сигнал, сохраненное значение равно 0.
- Если выбран желтый сигнал, сохраненное значение равно 1.
- Если выбран зеленый сигнал, сохраненное значение равно 2.

**СОВЕТ.** Если выбран сигнал и необходимо сбросить значение поля для отмены выбора сигнала и присвоения значения null (пусто), измените значение поля и щелкните текущий выбранный сигнал. Тогда выбор сигнала будет отменен, а поле будет иметь значение null (пусто).

## О полях для светофора и оценки в виде числа звездочек в условиях поиска и списка

Поля для светофора и оценки в виде числа звездочек можно использовать как поля фильтра для списков, а администратор также может добавить эти поля в макет поиска для типа записи. Но чтобы указать значение для поиска, необходимо ввести целое значение данного поля. Например, если необходимо найти

записи без оценки, используйте условие NULL в поле оценки для поиска записей. Если необходимо найти записи с настройкой зеленого сигнала в поле светофора, выполните поиск записей, для которых значение в поле светофора равно 2.

### О редактировании полей для светофора и оценки в виде звездочек

Значения полей для светофора и оценки в виде звездочек можно изменить на страницах изменения записи, а также с помощью внутритекстового редактирования на страницах сведений и списка записей. Если поле оценки в виде звездочек включено в отображаемые столбцы в списке, изображение звездочек появится в поле для записи, если в поле в этой записи выбрана хотя бы одна звезда. Но если в поле не выбрано ни одной звезды, изображение не появляется в поле в списке, но можно обновить поле с помощью внутритекстового редактирования на странице списка для выбора звездочек.

Точно так же, если поле светофора включено в отображаемые столбцы в списке, изображение светофора появится в поле для записи, если в поле в этой записи выбрана хотя бы одна звезда. Но если в поле не выбрано ни одного сигнала светофора, изображение не появляется в поле в списке, но можно обновить поле с помощью внутритекстового редактирования на странице списка для выбора сигнала.

### Типы записей, которые поддерживают поля светофора и оценки в виде звездочек

Следующие типы записей поддерживают поля светофора и оценки в виде звездочек:

- Субъект
- Операции
- Контакт
- Зацепка
- Возможность
- Решение

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поля светофора и оценки в виде числа звездочек поддерживаются различными языками прикладного программирования (API), которые могут использоваться с Oracle CRM On Demand.

## Поля списков выбора, группы значений списка выбора и подразделения

В случае использования нескольких типов записей компания может ограничить значения, доступные в поле списка выбора, поднабором значений, определенных для этого поля. Для ограничения доступных значений в полях списков выбора администратор настраивает группы значений списка выбора и связывает значения в полях списков выбора с группами значений списка выбора. Группы значений списка выбора могут управлять одним или несколькими полями списков выбора для одного или нескольких типов записей. Для данного типа записи администратор может добавить в макет страницы поле "Группа значений списка выбора". Это поле позволяет выбрать группу значений списка выбора. После этого в любом поле списка выбора, которое управляется группой значений списка выбора, выбранной для записи, будут отображаться только те значения, которые связаны с группой значений списка выбора.

Например, предположим, что у компании есть три центра обработки вызовов, которые используют Oracle CRM On Demand. В зависимости от местоположения центра обработки вызовов и обслуживаемых им продуктов, некоторые значения в ряде полей списков выбора в запросах на обслуживание не должны быть доступны пользователям данного центра обработки вызовов. Чтобы пользователи могли выбирать значения, подходящие только для их центра обработки вызовов, администратор настраивает три группы значений списка выбора, то есть одна группа значений списка выбора на один центр обработки вызовов. Затем администратор связывает поднабор значений для каждого из релевантных полей списков выбора с каждой из групп значений списка выбора и добавляет поле "Группа значений списка выбора" к макету страницы для типа записи "Запрос на обслуживание". Когда пользователь в центре обработки вызовов создает запрос на обслуживание, он выбирает соответствующую его центру группу значений списка выбора в поле "Группа значений списка выбора". Вследствие этого доступные значения в полях списков выбора для этой записи ограничиваются значениями, подходящими данному центру обработки вызовов.

## Группы значений списка выбора и подразделения

Если для своих бизнес-целей компания организует пользователей в группы при помощи типа записи "Подразделение", запись пользователя может быть связана с одним или несколькими подразделениями, одно из которых указывается как основное. Каждое подразделение может быть связано с одной группой значений списка выбора. В этом случае при создании записи она автоматически связывается с основным подразделением и с группой значений списка выбора, связанной с этим подразделением. Перечень типов записей, в которых могут быть использованы подразделения и группы значений списка выбора, см. в разделе Типы записей, поддерживающих группы значений списка выбора и подразделения (см. [Типы записей, которые поддерживают группы значений списка выбора и подразделения](#) на стр. 1465).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор для решения бизнес-задач компании может настроить подразделения и группы значений списка выбора. Также администратор может переименовать тип записи "Подразделение", поле "Подразделение" и поле "Группа значений списка выбора" для любого типа записей, где эти поля допустимы.

## Настройка групп значений списка выбора и подразделений

Группы значений списка выбора (если используются компанией) предусматривают следующие настройки:

- Администратор настраивает группы значений списка выбора.
- Администратор связывает значения списка выбора для различных полей с группами значений списка выбора.
- Администратор добавляет поле "Группа значений списка выбора" к макетам страниц, которые назначаются роли пользователя для определенных типов записей.

Для типа записи "Подразделение" (если компания его использует) предусматриваются следующие настройки:

- Администратор указывает пользователей, связанных с каждым из подразделений.
- Администратор указывает для каждого из подразделений связанную с ним группу значений списка выбора (если таковая имеется).
- Администратор может добавить поле "Подразделение" к макетам страниц, которые назначаются роли пользователя для определенных типов записей.

## Функционирование полей "Подразделение" и "Группа значений списка выбора" при создании и редактировании записей

Если компания использует группы значений списка выбора и подразделения, то при создании и редактировании записей они будут работать следующим образом:

- Если запись пользователя связана с одним или несколькими подразделениями, то при создании записи происходит следующее:
  - Поле "Подразделение" записи автоматически заполняется названием основного подразделения.
  - Если группа значений списка выбора связана с основным подразделением, поле "Группа значений списка выбора" автоматически заполняется содержимым группы значений списка выбора для данного подразделения. Если с основным подразделением не связана группа значений списка выбора, поле "Группа значений списка выбора" автоматически не заполняется.
- Перед сохранением новой записи данного типа можно изменить или очистить поле "Подразделение" этой записи. Также при наличии прав на обновление записи можно изменить или очистить поле "Подразделение". После изменения значения поля "Подразделение" значение поля "Группа значений списка выбора" для записи может также измениться автоматически, но при следующих условиях:
  - Если группа значений списка выбора для нового подразделения совпадает с группой значений списка выбора, назначенной предыдущему подразделению, содержимое поля "Группа значений списка выбора" не меняется.

- Если группа значений списка выбора для нового подразделения отличается от группы значений списка выбора, назначенной предыдущему подразделению, содержимое поля "Группа значений списка выбора" изменяется на группу значений списка выбора для нового подразделения.
- При очистке значения поля "Подразделение" значение поля "Группа значений списка выбора" очищается автоматически.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор может настроить поле "Подразделение" как доступное только для чтения; в этом случае изменить или очистить значение этого поля будет нельзя.

- Перед сохранением новой записи данного типа можно изменить или очистить поле "Группа значений списка выбора" этой записи. Также при наличии прав на обновление записи можно изменить или очистить поле "Группа значений списка выбора". Подразделение записи не изменяется автоматически при изменении или очистке поля "Группа значений списка выбора".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор может настроить поле "Группа значений списка выбора" как доступное только для чтения. В этом случае будет нельзя изменить или очистить значение поля.

Если после сохранения значения в поле "Подразделение" записи изменяется владелец этой записи, то значения в полях "Подразделение" и "Группа значений списка выбора" не изменяются автоматически, даже если новый владелец не связан с подразделением записи.

### Что происходит при изменении в записи группы значений списка выбора

При изменении группы значений списка выбора в записи либо вследствие выбора нового подразделения, связанного с другой группой значений списка выбора, либо после выбора новой группы значений списка выбора, все значения, ранее выбранные в полях списков выбора, контролируемых прежней или новой группой значений списка выбора, не изменяются, даже если значение, выбранное в таком поле, не связано с новой группой значений списка выбора. В этом случае при обновлении пользователем других полей в записи ему не предлагается обновить поля значений списков выбора. Однако при последующем редактировании поля списка выбора в записи произойдет следующее:

- Если поле списка выбора контролируется новой группой значений списка выбора, то для выбора будут доступны только те значения, которые связаны с новой группой значений списка выбора. Пользователь может выбрать новое значение для поля или отменить операцию редактирования, сохранив существующее значение.
- Если поле списка выбора контролируется прежней группой значений списка выбора, но не контролируется новой группой значений списка выбора, то для выбора доступны все значения.

### Группы значений списка выбора, подразделения и внутрискочное редактирование

Непосредственно на странице "Подробности" записи или на странице "Список" записи нельзя использовать функцию внутрискочного редактирования для изменения поля "Группа значений списка выбора" или поля "Подразделение" записи. Для изменения этих полей откройте страницу редактирования записи.

### Группы значений списка выбора и подразделения в поисках и фильтрах списков

К поискам и спискам фильтров применимо следующее:

- Администратор может добавить поле "Подразделение" или поле "Группа значений списка выбора" или оба этих поля к полям поиска в панели действий для типов записей, поддерживающих подразделения. После этого можно выполнить поиск записей путем выбора подразделения или группы значений списка выбора.
- Если поле "Подразделение" доступно как поле поиска или фильтр списка, можно выбрать любое подразделение как часть условия поиска или фильтра списка. Пользователь не ограничен выбором только связанных подразделений. Аналогично, если поле "Пользователь" также доступно как поле поиска или фильтр списка и пользователь используется как часть условия, то выбор не ограничивается только теми подразделениями, которые связаны с этим пользователем.

- Если подразделение выбирается как часть условия поиска или фильтра списка, группа значений списка выбора для данного подразделения не будет автоматически выбрана как часть условия, даже если поле "Группа значений списка выбора" является одним из полей поиска для данного типа записей.
- Если поле списка выбора, контролируемое группами значений списка выбора, используется как часть условия поиска или фильтра списка, то пользователь может выбрать любое значение в поле списка выбора в качестве фильтра поиска или списка. Доступные значения в поле списка выбора не ограничиваются значениями, связанными с конкретной группой значений списка выбора, даже если группа значений списка выбора используется как часть условия.
- Нельзя выполнить поиск записей подразделений или записей групп значений списков выбора.

### Что происходит при объединении или удалении подразделений

Администратор может удалить подразделение или объединить два или более подразделений в одно. Сведения о том, что происходит при объединении или удалении подразделений, см. в разделе [Объединение и удаление подразделений](#) (см. [Сведения об объединении подразделений и удалении подразделений](#) на стр. 1292).

### Связанные темы

Дополнительные сведения см. в следующем разделе:

- Подразделения и группы значений списка выбора в записях (см. [Сведения о подразделениях и группах значений списка выбора в записях](#) на стр. 1293)

## Маскируемые поля

Маскируемое поле - это поле, в котором некоторые данные могут быть скрыты от просмотра для отдельных пользователей. В Oracle CRM On Demand администратор может настроить некоторые пользовательские маскируемые поля для определенных типов записей. Представление таких пользовательских маскируемых полей зависит от роли пользователя:

- Если роль пользователя не включает привилегию "Просмотр данных с масками":
  - Везде, где выводится маскируемое поле (например, на страницах "Изменение", "Сведения" и "Список"), будут открыты только последние четыре символа поля. Все остальные символы поля заменяются знаками XXXX.  
Например, если поле содержит значение 102030456789, будет показано следующее:  
XXXX6789  
Впрочем, маскируемое поле можно обновлять. После обновления поля все символы значения, кроме последних четырех, останутся замаскированными.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Если значение по умолчанию назначено маскируемому полю, при создании новой записи в этом поле выводится полное значение по умолчанию, даже если роль пользователя не включает полномочия "Просмотр данных с масками".
- Маскируемое поле не может использоваться в качестве критерия поиска записей или фильтрации списков. Маскируемые поля не будут доступны в разделе "Поиск" на панели действий, на странице "Расширенный поиск" и в других областях, где можно искать записи и фильтровать списки. При попытке открыть список, включающий маскируемое поле в качестве критерия поиска, или использовать маскируемое поле для фильтрации списка выдается сообщение об ошибке.
- Маскируемое поле не может использоваться для сортировки списка, даже если оно содержится в этом списке. При попытке использовать маскируемое поле для сортировки списка выдается сообщение об ошибке.
- Пользователю, чья роль включает привилегию "Просмотр данных с масками", маскируемые поля доступны для просмотра, обновления и использования при поиске и в списках точно так же, как и любые другие текстовые поля.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор может настроить маскируемое поле как предназначенное только для чтения для типа записи или для макета страницы. Если маскируемое поле настроено только для чтения для типа записи или для макета страницы, назначенного роли для типа записи, обновление этого поля невозможно. Это относится ко всем пользователям независимо от того, включает ли роль пользователя полномочия "Просмотр данных с масками".

## Специальные символы в адресах электронной почты

В стандартном приложении Oracle CRM On Demand можно использовать в адресах в полях электронной почты следующие символы:

- Прописные и строчные буквы.
- Цифры от 0 до 9.

В локальной части адреса допускается также использование следующих символов:

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

Кроме того, в адресах электронной почты можно использовать символ точки (.), но последовательные точки запрещены. Например, следующие адреса недопустимы:

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

Если администратором установлен флажок "Разрешить символы Юникода в полях электронной почты" в профиле компании, можно использовать большую часть символов Юникода (UTF-8), включая буквы со знаком ударения, в адресе в поле электронной почты (только в записях с типом "Контакт" или "Зацепка"). Символы Юникода (UTF-8) можно использовать как в локальной, так и в доменной частях адресов электронной почты, однако последовательные точки запрещены. Кроме того, даже если флажок "Разрешить символы Юникода в полях электронной почты" установлен в профиле компании, следующие символы запрещены:

, ( ) [ ] : ; " ' < >

При использовании адресов электронной почты, включающих специальные символы, которые не поддерживаются в стандартном приложении Oracle CRM On Demand, учитываются следующие факторы:

- Если щелкнуть ссылку адреса электронной почты в Oracle CRM On Demand для отправки сообщения, оно открывается в клиенте электронной почты по умолчанию. Клиент электронной почты определяет возможность отправки сообщения по адресу. Аналогично, если щелкнуть "Отправка электронной почты" на странице "Сведения о встрече" для отправки сообщения контактам по встрече, клиент электронной почты определяет возможность отправки сообщения по адресам контактов.
- Следующие приложения не поддерживают полный набор символов Юникода (UTF-8) в адресах электронной почты:
  - 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

Эти приложения поддерживают набор символов, использование которых поддерживается в стандартном приложении Oracle CRM On Demand. Любые адреса электронной почты, содержащие другие специальные символы, могут не распознаваться или неверно отображаться в этих приложениях.

- Если в действиях потока операций "Отправка электронной почты" в поле "Кому" действия потока операций возвращается адрес электронной почты, который содержит любой символ, не поддерживаемый в адресах электронной почты в стандартном приложении, Oracle CRM On Demand не может отправить сообщение по этому адресу даже при установленном флажке "Разрешить символы Юникода в полях электронной почты" в профиле компании.

Дополнительные сведения о допустимых и недопустимых форматах электронных адресов см. в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833).

## О редакторе HTML

В зависимости от установки флажка "Включить форматирование HTML" в профиле компании, в определенных полях может быть доступно форматирование HTML. Если в профиле компании установлен флажок "Включить форматирование HTML", форматирование HTML поддерживается в полях типа поля заметок, включая настраиваемые поля этого типа. Во многих типах записей поле "Описание" является полем заметок. Типы записей, которые имеют поля с типом заметок:

- Субъект
- Аккредитация
- Запрос на аккредитацию
- Операции
- Заблокированный продукт
- Кампания
- Сертификация
- Запрос на сертификацию
- Требование
- Пользовательские объекты 01 - 40
- Контакт
- Зачисление на курс
- Повреждение
- Регистрация сделки
- Экзамен
- Регистрация экзамена
- Финансовая организация
- Финансовый план
- Финансовый продукт
- Фонд
- Домохозяйство
- Страхование собственности
- Участвующая сторона
- Зацепки
- Запрос ФРР
- Заметки (только для заметок, созданных в разделе связанной информации "Заметки" в родительских типах записей)
- Возможность
- Порядок
- Партнер
- Тип партнера
- Пациент
- Прейскурант
- Позиция строки прейскуранта
- Котировка
- Запрос образцов



- Запрос на обслуживание
- Подпись
- Решение
- Запросы особых цен
- Продукт с особой ценой
- Запрос особых цен

В стандартном приложении флажок "Включить форматирование HTML" в профиле компании по умолчанию снят. Если администратор установит флажок "Включить форматирование HTML", происходит следующее:

- Редактор HTML доступен для поддерживаемых полей при создании или изменении записей, где поля доступны, и форматирование HTML применяется при просмотре записей.

**Примечание.** Необходимо использовать панель инструментов в редакторе HTML для применения форматирования HTML к тексту в данном поле. Теги, введенные как текст, когда включен редактор HTML, не обрабатываются как HTML-теги.

- При экспорте записей из Oracle CRM On Demand теги для любого форматирования HTML, примененного в редакторе HTML, экспортируются вместе с текстом.
- При импорте записей все поддерживаемые HTML-теги в поддерживаемых полях импортируются и применяются при просмотре записей в интерфейсе пользователя. Все неподдерживаемые HTML-теги удаляются до сохранения импортированных записей.
- Любой текст, введенный в поле, которое поддерживает форматирование HTML, до установки флажка "Включить редактор HTML" в профиле компании, обрабатывается как неформатированный текст, даже если этот текст содержит HTML-теги. Однако после того, как в профиле компании установлен флажок "Включить редактор HTML", при следующем обновлении поля или изменении записи на странице изменения записи к этому полю применяется любое поддерживаемое форматирование HTML. Если несколько полей поддерживает форматирование HTML на странице сведений или на странице изменения, тогда все поддерживаемые HTML-теги в этих полях также применяются одновременно.

**Примечание.** Если после установки в профиле компании флажка "Включить редактор HTML" выполняется внутритекстовое редактирование поля, но в него не вносятся никакие изменения, то существующий текст в поле остается в виде обычного текста.

**Примечание.** Те же элементы и атрибуты, которые поддерживаются для HTML в сообщениях электронной почты потока операций, поддерживаются и в полях, где поддерживается HTML-форматирование. Список поддерживаемых элементов и атрибутов см. в разделе [HTML-код для полей заметок и сообщений электронной почты потока операций](#) (см. [Код HTML для полей заметок и сообщений электронной почты потока операций](#) на стр. 70).

Если флажок "Включить форматирование HTML" не установлен в профиле компании, происходит следующее:

- Редактор HTML недоступен в полях с типом заметок.
- Если импортируются записи, содержащие HTML-теги, в поля с типом заметок, эти теги не удаляются и отображаются как неформатированный текст при просмотре записей в пользовательском интерфейсе.

Если администратор установил флажок "Включить форматирование HTML", а затем снова снял его, весь текст и все теги для любого форматирования HTML, примененного в полях, где поддерживается форматирование HTML, отображаются как неформатированный текст.

## Центр сообщений

Центр сообщений не поддерживает форматирование HTML. Редактор HTML недоступен для примечаний, созданных в центре сообщений либо с помощью значка примечания в правом верхнем углу страницы сведений о записи, даже если в профиле компании установлен флажок "Включить форматирование HTML". Примечание с HTML-тегами отображается в центре сообщений как неформатированный текст.

## Код HTML для полей заметок и сообщений электронной почты потока операций

Форматирование HTML поддерживается в поле "Сообщение" в действиях отправки электронной почты потока операций. Если в профиле компании установлен флажок "Включить форматирование HTML", то форматирование HTML также поддерживается в полях с типом заметок, включая настраиваемые поля этого типа.

При использовании кода HTML в поле "Сообщение" в электронной почте в действии "Отправка электронной почты" потока операций необходимо учитывать следующее:

- При сохранении действия потока операций в сообщение электронной почты могут быть добавлены дополнительные разрывы строки и пробелы. Эти дополнительные разрывы строки и пробелы не появляются в сообщении электронной почты, отправляемой получателю.
- Если выражение в сообщении электронной почты HTML преобразуется в строку, содержащую тег HTML, то когда Oracle CRM On Demand отправляет это сообщение электронной почты, этот тег кодируется так, что он обрабатывается как текст, а не код HTML, приложением для электронной почты получателя.  
Например, предположим, что сообщение электронной почты содержит выражение `%%{{Description}}%` для возвращения значения поля "Описание" и поле "Описание" содержит следующий код HTML:  
`<b>Это описание</b>`  
В этом случае при определении значения выражения теги, возвращаемые как часть данного поля, не интерпретируются как код HTML. Вместо этого значение поля "Описание" отображается в сообщении электронной почты точно так, как оно отображается в поле "Описание" в Oracle CRM On Demand, включая теги `<b>` и `</b>`.
- Если приложение для электронной почты получателя не поддерживает HTML, приложение для электронной почты определяет, как сообщение HTML отображается для этого получателя.
- Сообщение электронной почты HTML Oracle CRM On Demand поддерживает подмножество элементов, поддерживаемых в HTML5. Если используется элемент HTML, который Oracle CRM On Demand не поддерживает для использования в сообщении электронной почты потока операций, теги для неподдерживаемого элемента удаляются из сообщения электронной почты при сохранении действия потока операций. Сообщения об ошибке не выводятся. В случае определенных элементов содержимое элемента также удаляется из сообщения.

При использовании HTML-кода в поле с типом заметки необходимо использовать панель инструментов в редакторе HTML для применения форматирования HTML к тексту в данном поле. Теги, введенные как текст, когда включен редактор HTML, не обрабатываются как HTML-теги.

В остальной части этой темы приводятся сведения о поддерживаемых и неподдерживаемых элементах.

### Поддерживаемые элементы и атрибуты

В следующей таблице перечислены элементы, которые можно использовать в сообщениях электронной почты потока операций в Oracle CRM On Demand, и атрибуты, поддерживаемые для этих элементов. Сведения о свойствах, поддерживаемых для использования с атрибутом стиля, см. в разделе "Поддерживаемые свойства для атрибута стиля" этой темы.

| Поддерживаемые элементы   | Поддерживаемые атрибуты                                                                  |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <code>&lt;a&gt;</code>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ href</li> <li>■ rel</li> <li>■ style</li> </ul> |
| <code>&lt;abbr&gt;</code> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ style</li> <li>■ title</li> </ul>               |

| Поддерживаемые элементы | Поддерживаемые атрибуты                                                                                                                                    |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <address>               | style                                                                                                                                                      |
| <b>                     | style                                                                                                                                                      |
| <bdo>                   | <div> <div></div> dir </div> <div> <div></div> style </div>                                                                                                |
| <big>                   | Все атрибуты                                                                                                                                               |
| <blockquote>            | style                                                                                                                                                      |
| <br>                    | style                                                                                                                                                      |
| <caption>               | style                                                                                                                                                      |
| <center>                | Все атрибуты                                                                                                                                               |
| <cite>                  | style                                                                                                                                                      |
| <code>                  | style                                                                                                                                                      |
| <col>                   | <div> <div></div> align </div> <div> <div></div> span </div> <div> <div></div> style </div> <div> <div></div> valign </div> <div> <div></div> width </div> |
| <colgroup>              | <div> <div></div> align </div> <div> <div></div> span </div> <div> <div></div> style </div> <div> <div></div> valign </div> <div> <div></div> width </div> |
| <dd>                    | style                                                                                                                                                      |
| <del>                   | style                                                                                                                                                      |
| <dfn>                   | style                                                                                                                                                      |
| <div>                   | <div> <div></div> align </div> <div> <div></div> style </div>                                                                                              |
| <dl>                    | style                                                                                                                                                      |
| <dt>                    | style                                                                                                                                                      |
| <em>                    | style                                                                                                                                                      |

| Поддерживаемые элементы | Поддерживаемые атрибуты                                                                                                                                                         |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <fieldset>              | style                                                                                                                                                                           |
| <font>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>face</li> <li>size</li> </ul>                                                                                                            |
| <h1>                    | style                                                                                                                                                                           |
| <h2>                    | style                                                                                                                                                                           |
| <h3>                    | style                                                                                                                                                                           |
| <h4>                    | style                                                                                                                                                                           |
| <h5>                    | style                                                                                                                                                                           |
| <h6>                    | style                                                                                                                                                                           |
| <hr>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>align</li> <li>size</li> <li>style</li> <li>width</li> </ul>                                                                             |
| <i>                     | style                                                                                                                                                                           |
| <img>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>align</li> <li>alt</li> <li>border</li> <li>height</li> <li>hspace</li> <li>src</li> <li>style</li> <li>vspace</li> <li>width</li> </ul> |
| <ins>                   | style                                                                                                                                                                           |
| <legend>                | style                                                                                                                                                                           |
| <li>                    | style                                                                                                                                                                           |
| <ol>                    | style                                                                                                                                                                           |
| <p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>align</li> <li>style</li> </ul>                                                                                                          |
| <pre>                   | style                                                                                                                                                                           |

| Поддерживаемые элементы | Поддерживаемые атрибуты                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <q>                     | style                                                                                                                                                                                            |
| <s>                     | style                                                                                                                                                                                            |
| <samp>                  | style                                                                                                                                                                                            |
| <small>                 | style                                                                                                                                                                                            |
| <span>                  | style                                                                                                                                                                                            |
| <strike>                | Все атрибуты                                                                                                                                                                                     |
| <strong>                | style                                                                                                                                                                                            |
| <sub>                   | style                                                                                                                                                                                            |
| <sup>                   | style                                                                                                                                                                                            |
| <table>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ bgcolor</li> <li>■ border</li> <li>■ cellpadding</li> <li>■ cellspacing</li> <li>■ height</li> <li>■ style</li> <li>■ width</li> </ul> |
| <tbody>                 | style                                                                                                                                                                                            |
| <td>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ abbr</li> <li>■ align</li> <li>■ bgcolor</li> <li>■ colspan</li> <li>■ height</li> <li>■ rowspan</li> <li>■ style</li> <li>■ width</li> </ul>           |
| <tfoot>                 | style                                                                                                                                                                                            |

| Поддерживаемые элементы | Поддерживаемые атрибуты                                                                                                                                                                |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <th>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ abbr</li> <li>■ align</li> <li>■ bgcolor</li> <li>■ colspan</li> <li>■ height</li> <li>■ rowspan</li> <li>■ style</li> <li>■ width</li> </ul> |
| <thead>                 | style                                                                                                                                                                                  |
| <tr>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ height</li> <li>■ style</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul>                                                        |
| <tt>                    | Все атрибуты                                                                                                                                                                           |
| <u>                     | style                                                                                                                                                                                  |
| <ul>                    | style                                                                                                                                                                                  |
| <var>                   | style                                                                                                                                                                                  |

Для получения дополнительных сведений о HTML5 см. [спецификацию HTML5 на веб-узле World Wide Consortium \(W3C\)](#).

#### Поддерживаемые свойства для атрибута стиля

Следующие свойства каскадной таблицы стилей (CSS) поддерживаются для использования с атрибутом стиля, который можно использовать со всеми элементами, поддерживаемыми для использования в сообщениях электронной почты потока операций и в полях с типом заметок:

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

Если применяется свойство, использование которого с атрибутом стиля в сообщениях электронной почты потока операций не поддерживается в Oracle CRM On Demand, это неподдерживаемое свойство удаляется из атрибута стиля при сохранении действия потока операций.

Если флажок "Включить форматирование HTML" установлен в профиле компании, происходит следующее:

- Если неподдерживаемое свойство используется с атрибутом стиля в поле типа заметок в импортируемой записи, это свойство удаляется из атрибута стиля при импорте записи.

- Если неподдерживаемое свойство использовалось с атрибутом стиля в поле типа заметок до установки флажка "Включить форматирование HTML", это свойство удаляется из атрибута стиля при следующем обновлении поля или изменении записи на странице изменения записи после установки данного флажка.

### Неподдерживаемые элементы

Если используется элемент HTML, который Oracle CRM On Demand не поддерживает для использования в сообщении электронной почты потока операций, теги для неподдерживаемого элемента удаляются из сообщения электронной почты при сохранении действия потока операций. Сообщения об ошибке не выводятся.

Если флажок "Включить форматирование HTML" установлен в профиле компании, происходит следующее:

- Если неподдерживаемый элемент используется в поле типа заметок в импортируемой записи, теги для данного элемента удаляются при импорте записи.
- Если неподдерживаемый элемент использовался в поле с типом заметок до установки флажка "Включить форматирование HTML", теги для неподдерживаемого элемента удаляются при следующем обновлении поля или изменении записи на странице изменения записи после установки данного флажка.

Когда неподдерживаемый элемент удаляется, содержимое данного элемента сохраняется за исключением следующих элементов. Для этих элементов и теги, и содержимое элемента удаляются из соображений безопасности:

- <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>

### Пример сообщения HTML

Следующий пример показывает, как Oracle CRM On Demand обрабатывает сообщение HTML в электронной почте потока операций. В этом примере действие потока операций отправляет сообщение электронной почты членам команды в случае создания возможности с высоким приоритетом.

Это сообщение можно ввести в поле "Сообщение" в действии потока операций "Отправка электронной почты" следующим образом:

```
<html>
<body>
<pre>
<b>Коллеги,</b>
<script>предупреждение("Хорошие новости");</script>
```

Возможность *<i>%%[{Name}]%%</i>*, созданная сотрудником *%%[{Created By Full Name}]%%*, по-видимому является **перспективной**. **Обратите на нее особое внимание как на приоритетную, чтобы мы могли добавить ее в следующий квартал.**

С наилучшими пожеланиями,

Дэвид

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

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если элемент `<pre>` не используется для заключения содержимого сообщения, необходимо использовать тег `<br>`, чтобы указать каждый разрыв строки.

Сообщение электронной почты в том виде, в котором оно было введено, включает экземпляры элементов `<html>`, `<body>` и `<script>`, которые не поддерживаются. При сохранении действия потока операций теги для элементов `<html>` и `<body>` удаляются, но содержимое этих элементов сохраняется. В случае элемента `<script>` удаляются и теги, и содержимое элемента. Затем сообщение отображается в сохраненном действии потока операций в следующем виде:

```
<pre>
<b>Коллеги,</b>
```

Возможность *<i>%%[{Name}]%%</i>*, созданная сотрудником *%%[{Created By Full Name}]%%*, по-видимому является **перспективной**. **Обратите на нее особое внимание как на приоритетную, чтобы мы могли добавить ее в следующий квартал.**

С наилучшими пожеланиями,

Дэвид

```
</pre>
```

При отправке электронной почты сообщение отображается в следующем виде в приложении электронной почты, поддерживающем HTML:

**Коллеги,**

Возможность *Производитель легковых автомобилей*, созданная сотрудником Аманда Якобсен, по-видимому является **перспективной**. **Обратите на нее особое внимание как на приоритетную, чтобы мы могли добавить ее в следующий квартал.**

С наилучшими пожеланиями,

Дэвид



## Отображение изображений на страницах сведений о записях

Администратор компании может указать для определенных типов записей значок, который будет отображаться на страницах сведений о записях. Если администратор указал, что на странице сведений записи может отображаться изображение, то в левой верхней части страницы сведений будет отображен местозаполнитель для изображения; пользователь может загрузить необходимое изображение. Нельзя изменить положение изображения на странице.

Возможность отображения изображения на странице сведений записи доступна для следующих типов записей:

- Субъект
- Контакт
- Продукт

Можно загрузить изображения следующих типов файлов:

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

Размер загружаемого файла должен быть меньше 5 МБ. Максимальная ширина изображения составляет 150 пикселей, и максимальная высота изображения составляет 150 пикселей. Если в загружаемом изображении ширина или высота превышает максимально допустимую, размер изображения автоматически корректируется перед сохранением его в Oracle CRM On Demand. Отношение высоты к ширине не изменяется. Например, если загружено изображение высотой 1500 пикселей и шириной 1000 пикселей, то его размер автоматически корректируется до 150 пикселей в высоту и 100 пикселей в ширину. Если в загружаемом изображении ширина и высота не превышают максимально допустимые, размер изображения не корректируется.

Следующая процедура описывает процесс загрузки изображения для отображения его на странице подробностей записи. При создании записи в него нельзя загрузить изображение. Сначала запись необходимо создать и сохранить и лишь затем можно будет загрузить в него изображение. Загрузить изображение в существующую запись можно при наличии необходимых полномочий для обновления записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в записи уже было изображение, то загружаемое изображение его заменит. Файл ранее отображавшегося изображения удаляется из Oracle CRM On Demand и не может быть восстановлен.

### Загрузка изображения на страницу подробностей записи

- 1 На странице подробностей записи задержите указатель в области местозаполнителя изображения, чтобы отобразилось меню изображения, и щелкните "Меню".
- 2 Щелкните "Выбор файла", чтобы открыть диалоговое окно для выбора файла.
- 3 Найдите файл, который необходимо загрузить, и выделите его.  
Выбранное изображение будет отображено в поле изображения.

Следующая процедура описывает процесс удаления изображения со страницы подробностей записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При удалении изображения со страницы подробностей файл изображения удаляется из Oracle CRM On Demand и не может быть восстановлен.

### Удаление изображения со страницы подробностей записи

- 1 На странице подробностей записи задержите указатель мыши на изображении, чтобы открылось меню изображения, и щелкните "Удалить".
- 2 Подтвердите удаление файла изображения.

## Индикаторы записей для разделов связанной информации

Если роль пользователя имеет полномочия "Индивидуальная настройка страницы сведений - индикатор записей", можно настраивать индикаторы записей для разделов связанной информации на страницах сведений соответствующих записей. Индикаторы записей позволяют понять, есть ли записи в разделе связанной информации, не открывая этот раздел. Администратор также может настроить индикаторы записей для страниц сведений о типах записей на уровне роли. Если настройки индикаторов записей для типа записи не являются индивидуальными, используются настройки для типа записи для данной роли.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функции связанного индикатора не поддерживаются для раздела связанной информации "Дополнения" в записи любого типа, а также в разделе связанной информации "Список пользователей" в записи типа "Подразделение". Кроме того, эти функции не поддерживаются для пользовательских веб-апплетов.

В этой теме описывается поведение индикаторов записей для разделов связанной информации. Сведения об индивидуальной настройке параметров индикаторов записей см. в разделе [Управление индикаторами записей для разделов связанной информации \(на стр. 837\)](#).

Индикатор отображается в виде следующих значков:

- Звездочка (\*) указывает на наличие по меньшей мере одной записи в разделе связанной информации.
- Перечеркнутый круг указывает на одну из следующих ситуаций:
  - В разделе связанной информации отсутствуют записи.
  - Данная роль пользователя и профили доступа не разрешают доступ к разделу связанной информации.

### Индикаторы записей в классических темах

Если используется классическая тема, то для всех разделов связанной информации с настроенным индикатором эти индикаторы отображаются следующим образом:

- Если разделы связанной информации представлены в виде вкладок:
  - При закрытой вкладке индикатор отображается на ее ярлыке.
  - Если эта вкладка открыта, индикатор не отображается.
- Если разделы связанной информации представлены в виде списков:
  - При свернутом списке индикатор отображается в его строке заголовка.
  - При развернутом списке индикатор не отображается.

### Индикаторы записей в современных темах

Если используется современная тема, то для всех разделов связанной информации с настроенным индикатором эти индикаторы отображаются следующим образом:

- Если разделы связанной информации представлены в виде вкладок:
  - При закрытой вкладке индикатор отображается на кнопке для раздела связанной информации.
  - Если эта вкладка открыта, индикатор не отображается.
- Если разделы связанной информации представлены в виде списков:
  - При свернутом списке индикатор записей отображается на кнопке раздела связанной информации, а также в строке заголовка списка.
  - При развернутом списке индикатор записей не отображается в строке заголовка раздела связанной информации. Вместе с тем индикатор по-прежнему отображается на кнопке раздела связанной информации.

## Динамические обновления для индикаторов записей

Если в раздел связанной информации, не содержащий записей, добавить одну или несколько записей, то при закрытии вкладки или сворачивании списка индикатор, как правило, обновляется динамически, указывая на появление записей в разделе. Аналогичным образом, если из раздела связанной информации удалить все записи, то при закрытии вкладки или сворачивании списка индикатор обычно динамически обновляется, указывая, что в разделе отсутствуют записи.

Однако в некоторых случаях изменение содержимого раздела связанной информации не требует обновления этого раздела, и поэтому индикаторы записей не будут динамически обновляться. Например, при изменении поля "Организация" записи контакта непосредственно на странице "Сведения о контакте" с целью добавить этому контакту основную организацию, если с контактом ранее не была связана организация, индикатор записей для раздела связанной информации "Организации" на странице "Сведения о контакте" не будет динамически обновлен. В таких случаях индикаторы записей обновляются при следующем открытии страницы сведений о родительской записи или вручную в браузере при просмотре страницы сведений записи.

## Индикаторы записей на проекционном экране

На проекционном экране индикатор записей для раздела связанной информации отображается справа от ссылки на раздел связанной информации. Это справедливо для любых разделов связанной информации с настроенным отображением индикаторов записей как в классической, так и в современной теме. Индикатор записей отображается на проекционном экране независимо от того, открыта ли вкладка связанной информации или развернут ли список связанной информации. Сведения о проекционном экране см. в разделе [Постраничный обзор Oracle CRM On Demand \(на стр. 38\)](#).

## Индикаторы записей и фильтры в разделах связанной информации

Если разделы связанной информации на страницах сведений для записей представлены в виде вкладок и в профиле компании установлен флажок "Включить расширенное представление для вкладок", к спискам записей в этих разделах можно применять фильтры. При необходимости эти индикаторы записей обновляются динамически для отражения действия фильтров, примененных к списку связанных записей. Например, если применить фильтр, чтобы в разделе связанной информации не отображались записи, а затем открыть другую вкладку на странице сведений, индикатор раздела связанной информации после применения фильтра будет указывать, что этот раздел не содержит записи.

При необходимости администратор может настроить фильтр по умолчанию для списка записей в разделе связанной информации. Если фильтр по умолчанию не приводит к отображению записей в разделе связанной информации, индикатор записей для данного раздела указывает, что раздел не содержит записей. Дополнительные сведения о пользовательских фильтрах по умолчанию для разделов связанной информации см. в разделе [Управление критериями фильтрации по умолчанию для связанных позиций \(на стр. 1390\)](#).

## Расширенное представление вкладок связанной информации

В нижней части страницы записи "Сведения" доступны разделы информации, содержащие списки записей, связанных с основной записью. В стандартном приложении каждый раздел связанной информации на странице "Сведения" содержит до пяти записей одного типа; если же требуется просмотреть больше записей или выполнить действия со списком, такие как фильтрация или сортировка, приходится открывать полный список связанных записей с помощью ссылки "Показать весь список".

Однако если разделы связанной информации на страницах "Сведения" для записей представлены в виде вкладок и в профиле компании установлен флажок "Включить расширенное представление для вкладок", в разделах связанной информации на страницах сведений о записях можно дополнительно выполнять следующие действия:

- Изменять число записей, одновременно показываемых в разделе связанной информации, в поле "Число отображаемых записей" внизу раздела. Можно выбрать просмотр 5, 10, 25, 50, 75 или 100

записей раздела. После изменения числа записей, показываемых в разделе связанной информации, новая настройка применяется ко всем разделам связанной информации, поддерживающим расширенные функции, на всех страницах "Сведения" для записей, и остается в силе до следующего ее изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число записей, выбранное для просмотра в списках в разделах связанной информации, не зависит от числа записей, выбранного для просмотра на основных страницах "Список" для типов записей, и от числа записей, выбранного для просмотра на страницах "Список", открываемых при выборе ссылки "Показать весь список" в разделах связанной информации.

- Переходить к следующей, предыдущей, первой или последней странице в списке (если в нем больше записей, чем может быть показано на текущей странице) с помощью значков навигации, расположенных вверху или внизу раздела связанной информации.
- Сортировать список, щелкая заголовок столбца, если поле поддерживается для сортировки в текущем списке.
- Фильтровать список. Сведения о фильтрации списков см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).

**Примечание.** При необходимости администратор может настроить пользовательский фильтр по умолчанию, применяемый при первом открытии страницы сведений для записи. Если применяется пользовательский фильтр по умолчанию, поля экспресс-фильтра в разделе связанной информации предварительно заполняются критериями фильтрации. Можно очистить фильтр или применить другой фильтр. Однако после ухода пользователя со страницы сведений при повторном возвращении на эту страницу снова будет применяться пользовательский фильтр по умолчанию. Дополнительные сведения о пользовательских фильтрах по умолчанию для разделов связанной информации см. в разделе [Управление критериями фильтрации по умолчанию для связанных позиций \(на стр. 1390\)](#).

Если фильтр применяется к разделу связанной информации, рядом с ссылкой "Дополнительно" в данном разделе отображается звездочка (\*).

- Выполните расширенный поиск связанных записей. Дополнительные сведения см. в разделах [Выполнение расширенного поиска по одному типу записей \(на стр. 100\)](#) и [Расширенный поиск связанных записей \(на стр. 98\)](#).

Открытая страница списка, а также порядок сортировки и фильтры, действующие в разделе связанной информации, останутся активными, даже если сделать следующее:

- Открыть другой раздел связанной информации на странице и затем вновь открыть первоначальный раздел.
- Изменить поле в разделе связанной информации в режиме внутритекстового редактирования.
- Изменить поле родительской записи в режиме внутритекстового редактирования. Однако если изменить поле ведущего списка выбора для динамического макета, в результате чего изменится макет страницы, отображается первая страница списка, применяемый фильтр очищается, а порядок сортировки меняется на порядок сортировки по умолчанию. Если для списка настроен пользовательский фильтр по умолчанию, снова применяется пользовательский фильтр по умолчанию.
- Открыть полный список связанных записей с помощью ссылки "Показать весь список".

Хотя в этом случае порядок сортировки и фильтры, действующие в разделе связанной информации, также будут применяться и на странице полного списка, на экране появится первая страница списка, даже если до этого в разделе связанной информации на странице "Сведения" для записи была открыта другая страница списка.

При возврате к странице "Сведения" родительской записи со страницы полного списка связанных записей порядок сортировки и все фильтры, применяемые для списка, отменяются, и вновь выводится первая страница списка. Если для списка настроен пользовательский фильтр по умолчанию, снова применяется пользовательский фильтр по умолчанию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователь, роль которого имеет полномочия "Индивидуальная настройка страницы сведений - индикатор записей", может настроить разделы связанной информации для отображения

графических индикаторов по разделам связанной информации, показывающих наличие записей в разделе. При необходимости эти индикаторы записей обновляются динамически для отражения действия фильтров, примененных к списку связанных записей. Например, если применить фильтр, чтобы в разделе связанной информации не отображались записи, а затем открыть другую вкладку на странице сведений, индикатор раздела связанной информации после применения фильтра будет указывать, что этот раздел не содержит записи. Сведения о поведении индикаторов записей см. в разделе [Индикаторы записей для разделов связанной информации](#) (на стр. 78). Сведения об индивидуальной настройке параметров индикаторов записей см. в разделе [Управление индикаторами записей для разделов связанной информации](#) (на стр. 837).

Порядок сортировки и все фильтры, действующие в разделе связанной информации, отменяются и вновь выводится первая страница списка, если выполнить любое из следующих действий:

- Выйти со страницы "Сведения" родительской записи любым способом, кроме использования ссылки "Показать полный список". Примерами таких способов могут служить нажатие кнопки "Создать" для добавления новой записи с типом родительской записи или нажатие кнопки "Изменить" для обновления родительской записи на отдельной странице.
- Вернуться к странице "Сведения" родительской записи со страницы полного списка связанных записей.
- Нажать кнопку "Добавить" или "Создать" в разделе связанной информации для связывания записи с родительской записью.
- Щелкнуть ссылку "Изменить", "Исключить" или "Удалить" для записи в разделе связанной информации.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Описанные в этом разделе расширенные функции не будут доступны, если разделы связанной информации на странице "Сведения" для записи представлены в виде списков, а не вкладок. Кроме того, некоторые списки связанных записей не поддерживают описанные в данном разделе расширенные функции, даже если разделы связанной информации показаны в виде вкладок и в профиле компании установлен флажок "Включить расширенное представление для вкладок".

## Поиск записей

В Oracle CRM On Demand доступны следующие способы поиска записей.

- [Поиск записей на панели действий](#) (на стр. 93)
- [Использование расширенного поиска](#) (на стр. 95)
- [Поиск записей на страницах списка](#) (на стр. 104)
- [Поиск записей в окне поиска](#) (см. [Поиск записей в окнах поиска](#) на стр. 104)
- [Поиск записей с помощью расширенного поиска по ключевым словам](#) (на стр. 112)

### Связанные темы

Дополнительные сведения о поиске записей см. в следующих разделах:

- [Целенаправленный поиск](#) (на стр. 82)
- [Об условиях фильтров](#) (на стр. 84)
- [О значениях фильтра](#) (на стр. 89)
- [О поиске в списках множественного выбора](#) (см. [О поиске в списках множественного выбора](#) на стр. 90)
- [Поиск по ключевым словам](#) (на стр. 91)
- [Поля поиска по умолчанию для поиска по ключевым словам](#) (на стр. 91)
- [Интеллектуальные связи и функциональные возможности автоматического решения](#) (на стр. 110)
- [Использование селектора книг](#) (на стр. 110)
- [Расширенный поиск по ключевым словам](#) (на стр. 114)

## Целенаправленный поиск

Oracle CRM On Demand поддерживает два типа поиска: целенаправленный поиск и поиск по ключевым словам. Администратор компании определяет тип поиска, по умолчанию используемый в компании, путем выбора типа поиска на странице профиля компании. Целенаправленный поиск является рекомендованным типом поиска. Дополнительные сведения о поиске по ключевым словам см. в разделе [О поиске по ключевым словам](#) (см. [Поиск по ключевым словам](#) на стр. 91).

В Oracle CRM On Demand целенаправленный поиск используется в следующих случаях.

- **Раздел поиска на панели действий.** В зависимости от параметров, заданных администратором компании, на панели действий в разделе поиска используется либо поиск по ключевым словам, либо целенаправленный поиск. Дополнительные сведения о поиске записей на панели действий см. в разделе [Поиск записей на панели действий](#) (на стр. 93).
- **Окна поиска.** В зависимости от типа поиска, выбранного администратором компании, поиск записей для связи с рабочей записью будет выполнен либо по ключевым словам, либо целенаправленно. Дополнительные сведения о поиске записей с помощью окна "Поиск" см. в разделе [Поиск записей с помощью окна "Поиск"](#) (см. [Поиск записей в окнах поиска](#) на стр. 104).
- **Страница расширенного поиска в Oracle CRM On Demand.** Тип поиска, доступный на странице "Расширенный поиск", зависит от выбранных параметров:
  - Если задан поиск для нескольких типов записей, используется поиск по ключевым словам.
  - При поиске отдельного типа записи выполняется целенаправленный поиск.
 Дополнительные сведения о расширенном поиске см. в разделе [Использование расширенного поиска](#) (на стр. 95).
- **Поля экспресс-фильтра на страницах списка.** Поиски с использованием полей экспресс-фильтра на страницах "Список" являются целенаправленными поисками, даже если поиск по ключевым словам выбран в качестве стандартного поиска для компании.

Для целенаправленных поисков ролью пользователя определяется, по каким типам записей и каким полям для каждого типа записи можно вести поиск.

- Если администратор компании не установил никаких доступных полей поиска в макете поиска, назначенного роли пользователя для типа записи, то произойдут следующие события:
  - Нельзя искать записи этого типа в разделе "Поиск" панели действий.
  - Нельзя указать условия поиска для расширенного поиска данного типа записи. Выполнение расширенного поиска без каких-либо условий поиска возвращает все записи данного типа, которые позволяет видеть роль пользователя и его настройки.
  - Использование полей экспресс-фильтра в окнах поиска недопустимо.
  - Нельзя указать какие-либо условия поиска для списка записей данного типа записи. Дополнительные сведения о создании и уточнении списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 137).
- Для любого типа записи пользователь может видеть несколько полей поиска в разделе "Поиск" на панели действий и в полях экспресс-фильтра в окнах поиска в зависимости от того, какие поля администратор компании сделал доступными в макете поиска, назначенном роли пользователя для этого типа записи.
- Если для роли пользователя включена привилегия "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск по всем полям поиска, которые администратор компании сделал доступными в макете поиска, назначенном роли пользователя для данного типа записи, в любом из следующих мест:
  - Панель действий
  - Окна поиска
  - Расширенный поиск



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Рекомендуется, чтобы администраторы компании запрещали параметр "Все поля" в полномочиях поиска и списков для большинства ролей пользователя. Когда эти полномочия запрещены, поля, не используемые в организации, не отображаются на страницах поиска и списков. Это уменьшает путаницу и облегчает для пользователей просмотр полей, которыми они больше всего интересуются.

- Если роль пользователя имеет полномочия "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск поля на панели действий, окнах поиска или в расширенном поиске, только если поле удовлетворяет обоим условиям.
  - Поле является доступным полем поиска в макете поиска, назначенного данной роли пользователя для указанного типа записи.
  - Поле отображается в макете страницы "Сведения", назначенном для данной роли пользователя для указанного типа записи. Если для роли определены динамические макеты страницы, данное поле должно быть отображено по крайней мере на одном динамическом макете страницы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** *Динамические макеты* - это макеты страницы с разными наборами элементов для различных записей одного типа, в зависимости от значения списка выбора, которое выбирает пользователь в определенном поле записи.

При целенаправленном поиске возвращаются записи, у которых значения, указанные в полях поиска, соответствуют значениям записей выбранного типа. Отображаются только те записи, где найдено соответствие для каждого из введенных значений (это эквивалентно использованию условия "И" между полями поиска). Если оставить поле поиска незаполненным, это поле не будет учитываться во время поиска. Однако если поле флажка присутствует в макете поиска, значение поля флажка всегда включается в условия поиска. Если флажок установлен, Oracle CRM On Demand интерпретирует значение флажка как "Истина" или "Да". Если флажок снят, Oracle CRM On Demand интерпретирует значение флажка как "Ложь" или "Нет".

Макет поиска, назначенный роли пользователя для типа записи, определяет, какие поля отображать в виде столбцов в списке записей, возвращаемых поиском для данного типа записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Нельзя указать пустое значение поля в поиске из панели поиска. Чтобы указать пустое значение, необходимо использовать расширенный поиск. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование расширенного поиска \(на стр. 95\)](#).

### Подстановочные знаки при целенаправленном поиске

По умолчанию к каждому искомому значению, введенному в поле целенаправленного поиска, добавляется подстановочный знак или знак звездочки (\*), поэтому добавление подстановочного знака в строку поиска не требуется. Можно указать подстановочный знак перед искомыми значениями или между ними. Использование подстановочных знаков в списках выбора с предварительно определенными значениями невозможно. Например, при целенаправленном поиске записей субъектов макет поиска по умолчанию позволяет вводить строки поиска для полей "Имя субъекта" и "Местоположение". В этих полях не учитывается регистр. Если в поле "Название организации" ввести *B*, а в поле "Расположение" указать *Head*, выражение для целенаправленного поиска будет интерпретироваться следующим образом:

Показать все организации, в которых название тождественно *B\** и расположение тождественно *Head\**

В результате поиска возвращаются все субъекты, где имя субъекта начинается с буквы *B* (прописной и строчной) и значение в поле "Местоположение" начинается со слова *Head* (любая комбинация прописных и строчных букв).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Использование подстановочных знаков влияет на скорость выполнения поиска. Поиски, в которых перед значением поиска есть подстановочный знак, будут самыми медленными.

Использование подстановочных знаков ограничено при поиске точных соответствий, как описано в следующем разделе.

### Поиск точных соответствий

Если известно точное значение в поле искомой записи, можно выполнить поиск точных соответствий, предварив строку поиска знаком равенства (=). Когда в начале строки поиска добавляется знак равенства, поведение при целенаправленном поиске будет следующим:

- Подстановочный знак не добавляется в конце строки поиска.  
Если в поле поиска учитывается регистр, в результате поиска возвращаются точные соответствия для строки поиска. Если в поле поиска не учитывается регистр, в результате поиска возвращаются соответствия независимо от регистра.  
Например, если ввести в поле "Имя организации" в качестве искомого значения =Acme, в результате поиска будут возвращены все записи организации с именем Acme или ACME либо другие варианты с сочетаниями разных регистров, поскольку в поле "Имя организации" не учитывается регистр. В результате поиска не будут возвращаться записи, где в имени организации содержится не только слово Acme, но и другие символы, например Acme Inc, Acme Incorporated либо Acme SuperStore.
- Если в строке поиска явным образом используется подстановочный знак, он считается частью текста.  
Например, предположим, что существуют 2 записи организации с именами Acme\* и Acme Super Store. Если ввести =Acme\* в поле поиска имени организации, то поиск вернет запись, имя в которой будет Acme\*. Поиск не вернет запись, имя в которой Acme Super Store.
- Если значение поля в записи начинается со знака равенства, в качестве части строки поиска будет рассматриваться только второй знак равенства, введенный в поле поиска.  
Например, предположим, что существуют 2 записи организаций с именами =Acme Super Store и Acme Super Store. Если ввести ==Acme Super Store в поле поиска имени организации, то поиск вернет запись, имя в которой будет =Acme Super Store. Поиск не вернет запись, имя в которой Acme Super Store.

К использованию знака равенства в качестве префикса применяются следующие ограничения:

- Используемый в качестве префикса знак равенства не поддерживается для полей поиска типа поля телефона.
- Нельзя использовать знак равенства перед значением в поле поиска списка выбора.

## Об условиях фильтров

При выполнении поиска доступны различные условия фильтров в зависимости от типа данных в поле поиска, приведенные в следующей таблице.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В некоторых случаях поиск не возвращает записи, которые содержат значение NULL в поле, используемом в критериях поиска или фильтра списка. Например, если задать поиск возможностей, чей статус отличен от "Реализовано", возможности со статусом NULL возвращены не будут. Если требуется, чтобы поиск возвращал записи, содержащие NULL в некотором поле, включите условие "Не определено" для этого поля. Предположим, что в вышеупомянутом примере требуется, чтобы поиск возвращал не только возможности со статусом, отличным от "Реализовано", но и возможности со статусом NULL. Для этого достаточно включить в критерии поиска условие "Не определено" (Is Null) для поля статуса, а также условие поиска записей со статусом, отличным от "Реализовано".

| Тип данных                          | Доступные условия фильтра                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число, целое число, процент, валюта | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Между</li> <li>■ Равно</li> <li>■ Больше</li> <li>■ Меньше</li> <li>■ Не определено</li> <li>■ Определено</li> <li>■ Не равно</li> </ul> |



| Тип данных    | Доступные условия фильтра                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Не между</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Дата, время   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Между</li> <li>■ Равно</li> <li>■ В течение предыдущих 90 дней</li> <li>■ В течение следующих 90 дней</li> <li>■ Точно</li> <li>■ Не ранее</li> <li>■ Не позднее</li> <li>■ Сегодня *</li> <li>■ Вчера*</li> <li>■ Завтра*</li> <li>■ В течение предыдущих ? дн.</li> <li>■ В течение следующих ? дн.</li> <li>■ На прошедшей неделе*</li> <li>■ На следующей неделе*</li> <li>■ На текущей неделе*</li> <li>■ В прошедшем месяце*</li> <li>■ В следующем месяце*</li> <li>■ В текущем месяце*</li> <li>■ В текущем квартале*</li> <li>■ В прошедшем квартале*</li> <li>■ В следующем квартале*</li> <li>■ В текущем году*</li> <li>■ В следующем году*</li> <li>■ В прошедшем году*</li> <li>■ Не определено*</li> <li>■ Определено*</li> <li>■ Не равно</li> <li>■ Не между</li> </ul> <p>Для условий, помеченных звездочкой (*), при выборе условия поле значения отключается.</p> <p>В условиях 'В течение предыдущих ? дн.' 'В течение следующих ? дн.' переменная ? замещается числом дней, выбранным в поле значений фильтра.</p> |
| Флажок        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Проверено</li> <li>■ Не проверено</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Список выбора | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Содержит все значения</li> <li>■ Содержит хотя бы одно значение</li> <li>■ Не содержит значений</li> <li>■ Равно</li> <li>■ Равно любому*</li> <li>■ Не определено</li> <li>■ Определено</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Тип данных | Доступные условия фильтра                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Не равно</li> <li>■ Между*</li> <li>■ Больше*</li> <li>■ Меньше*</li> </ul> <p>Сведения об условиях, помеченных звездочкой (*), см. в разделе "Условия фильтра для полей списка выбора" в этой теме.</p>                                                                                                                                                            |
| Текст      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Между</li> <li>■ Содержит все значения</li> <li>■ Содержит хотя бы одно значение</li> <li>■ Не содержит значений</li> <li>■ Равно</li> <li>■ Больше</li> <li>■ Меньше</li> <li>■ Не определено</li> <li>■ Определено</li> <li>■ Не равно</li> <li>■ Начинается с</li> <li>■ Не начинается с</li> <li>■ Подобно</li> <li>■ Не подобно</li> <li>■ Не между</li> </ul> |
| Телефон    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Начинается с</li> <li>■ Между</li> <li>■ Содержит все значения</li> <li>■ Содержит хотя бы одно значение</li> <li>■ Не содержит значений</li> <li>■ Равно</li> <li>■ Больше</li> <li>■ Меньше</li> <li>■ Не равно</li> </ul>                                                                                                                                        |

### Условия фильтра для полей списка выбора

Для условий "Между", "Больше" и "Меньше" для полей списка выбора Oracle CRM On Demand осуществляет поиск независимых от языка кодов (LIC) значений списка выбора, а не самих значений списка выбора, чтобы найти записи, удовлетворяющие указанному условию фильтра. Поэтому результаты поиска включают все записи, в которых LIC значения списка выбора отвечает условию, даже если само значение списка выбора ему не соответствует. Аналогично этому результаты поиска не включают записи, в которых значение списка выбора отвечает условию, а LIC значения списка выбора - нет.

Предположим, например, что администратор создает значение списка выбора "Бета". LIC для нового значения списка выбора совпадает со значением списка выбора по умолчанию. Поэтому поиск со следующим фильтром возвращает записи, в которых значением списка выбора является "Бета":

Между "Альфа", "Гамма"

Однако если позднее администратор изменит значение списка выбора с "Бета" на "Не бета", LIC для этого значения списка выбора не изменится. Поэтому, если производится поиск записей с использованием фильтра, указанного выше, результаты поиска будут включать все записи, в которых значением списка выбора является "Не бета", поскольку LIC для этого значения списка выбора по-прежнему имеет значение "Бета". Однако если поиск записей выполняется с использованием следующего фильтра, результаты поиска не будут включать записи, в которых значением списка выбора является "Не бета", поскольку LIC для этого значения списка выбора не удовлетворяет указанному условию:

Между "Гамма", "Дзета"

Аналогично, если осуществляется поиск переведенной версии значения списка выбора, результаты поиска будут включать все записи, в которых LIC значения списка выбора соответствует указанному условию, даже если переведенное значение списка выбора ему не отвечает.

Для условий для полей списка выбора, отличных от условий "Между", "Больше" и "Меньше", Oracle CRM On Demand производит поиск самих значений списков выбора, а не LIC, чтобы найти записи, соответствующие указанному условию фильтра.

### Условие фильтра "Равно любому"

Условие фильтра "Равно любому" позволяет выполнять поиск записей, точно совпадающих с одним из указанных значений. Это условие фильтра поддерживается только для полей списков выбора, для которых доступен значок поиска (лупа) на страницах сведений о записи и правки. Оно не поддерживается для полей списков выбора, для которых на страницах сведений о записи и правки доступен раскрывающийся список значений. Для этого типа полей со списком выбора используйте условие фильтра "Содержит все значения" для поиска записей, которые точно соответствуют любому одному из заданных значений.

Кроме того, условие фильтра "Равно любому" не поддерживается для полей со списком множественного выбора. Сведения о поиске в полях со списком множественного выбора см. в разделе Поиск в списках множественного выбора (см. [О поиске в списках множественного выбора](#) на стр. 90).

### Как применяются условия фильтра

В следующей таблице приведены сведения о том, как применяются различные условия фильтра и операторы.

| Используйте условие           | С                     | Для совпадения                                    | Для результатов                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Между                         | Текст, числа или даты | Два значения, разделенных запятыми                | Отображаются записи со значениями между А и В (исключаются значения, равные А и В).                                                                                             |
| Содержит все значения (равно) | Текст, числа или даты | Одно или несколько значений, разделенных запятыми | Отображаются записи, соответствующие точным значениям. Приложение не извлекает подстроки значений или совпадающие значения с отличиями в регистре (верхний или нижний регистр). |

| Используйте условие             | С                     | Для совпадения                                                                                             | Для результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Содержит хотя бы одно значение  | Только текст          | Одно или несколько значений, разделенных запятыми                                                          | <p>Отображаются записи, частично совпадающие со значениями (разрешается совпадение подстрок). Например, при вводе <i>Brown</i> извлекаются записи: <i>Автоперевозки Browns</i>, <i>Оборудование Browning</i> и <i>Мойка автомобилей Lester Brown</i>.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное правило применяется только к отфильтрованным спискам, но не к другим компонентам Oracle CRM On Demand, в которых используется условие "Содержит хотя бы одну запись".</p> <p>Кроме того, применение этого условия влияет на скорость извлечения записей, поскольку Oracle CRM On Demand выполняет поиск частичных совпадений.</p> |
| Не содержит значений (не равно) | Текст, числа или даты | Одно или несколько значений, разделенных запятыми                                                          | Отображаются записи, не совпадающие со значениями. Это условие, обратное условию <i>Содержит все значения</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Равно                           | Текст, числа или даты | Одно значение для каждой строки. Для добавления значений используйте оператор OR и добавьте другую строку. | Отображаются записи, совпадающие со значениями.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Равно любому                    | Список выбора         | Одно или несколько значений, разделенных запятыми                                                          | <p>Отображаются записи, точно соответствующие одному из значений.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Дополнительные сведения об условии фильтра "Равно любому" см. в разделе "Условия фильтра для полей списка выбора" в этой теме.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Больше                          | Текст, числа или даты | Одно значение                                                                                              | Извлекаются записи со значением, превышающим введенное значение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Меньше                          | Текст, числа или даты | Одно значение                                                                                              | Извлекаются записи со значением меньше введенного значения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Оператор</b>                 |                       |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Используйте условие | С                     | Для совпадения            | Для результатов                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|-----------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| И                   | Текст, числа или даты | Два или несколько условий | Отображаются записи, для которых истинны все заданные условия.<br><br>Например, при вводе 'Дата закрытия > 10/01/2003 AND Выручка > 500000' извлекаются записи, соответствующие <i>обоим</i> критериям.                |
| ИЛИ                 | Текст, числа или даты | Любое условие             | Отображаются записи, для которых истинно хотя бы одно условие.<br><br>Например, при вводе 'Отрасль = Энергетика OR Область выставление счетов=CA' извлекаются записи, соответствующие <i>любому</i> из этих критериев. |

## О значениях фильтра

В зависимости от выбранных условий фильтрации при поиске записей требуется ввести значение фильтра.

Вводя значения фильтра для поиска, руководствуйтесь следующими инструкциями:

- Используйте запятые для отделения значений в списке значений с любым из следующих условий:
  - Содержит все значения
  - Содержит хотя бы одно значение
  - Не содержит значений
  - Равно любому
- Не используйте запятую внутри значения с любым из следующих условий:
  - Содержит все значения
  - Содержит хотя бы одно значение
  - Не содержит значений
  - Равно любому

В списке значений запятые обрабатываются как разделители, и поэтому нельзя использовать запятые в самих значениях. Если значения для фильтра содержат запятые, используйте комбинацию других условий для создания нужного фильтра.

- Не используйте запятые в числовых значениях для указания значений в тысячах.
- Поиск по части слова возможен при задании условия "Содержит хотя бы одну запись". Использование частей слов с другими условиями не поможет найти требуемые записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Это правило действует в отношении фильтрованных списков, использующих условие "Содержит хотя бы одну запись", но неприменимо в других компонентах Oracle CRM On Demand.

- Вводите даты в формате, принятом в компании, однако задавайте год четырьмя цифрами, например 2003.
- Для денежных единиц не вводите запятые и символы, такие как знак доллара (\$).

## Использование подстановочных знаков в значениях фильтра

Подстановочные знаки (\* и ?) можно использовать при поиске текстовых и телефонных полей только для условия фильтра "Начинается с".

**ВНИМАНИЕ!** Использование символа "звездочка" (\*) при больших объемах данных может привести к падению производительности.

Подстановочные знаки могут использоваться при следующих типах поиска:

- Раздел "Критерий поиска" в "Расширенном поиске"
- Раздел "Критерий поиска" на страницах "Создать список" и "Уточнить список"
- Алфавитный поиск на страницах списков
- Быстрый поиск на страницах списков
- Раздел "Поиск" на "Панели действий"

Например, для полей, содержащих телефонные номера, можно производить поиск телефонных номеров, имеющих определенный код области. Для этого нажмите значок телефона и во всплывающем окне "Номер телефона" введите в поле "Местный номер" код области и подстановочный знак "звездочка" (\*).

### О значениях по умолчанию в полях поиска

В зависимости от настроек макета поиска для типа записи, выполненных для данной роли пользователя администратором, поля поиска для указанного типа записи при открытии автоматически заполняются значениями по умолчанию в следующих местах:

- Апплет целенаправленного поиска на панели действий.
- Форма критериев расширенного поиска.
- Раздел критериев страницы "Создание списка" при создании нового списка.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При уточнении существующего списка полей поиска этот список, а также условия и значения этих полей поиска определяются текущим фильтром списка.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для типа записи "Действие" поля поиска могут автоматически заполняться в апплете "Целенаправленный поиск" на панели действий, а также в форме критериев расширенного поиска при выполнении поиска встреч или задач, однако поля поиска никогда предварительно не выбираются и не заполняются при создании нового списка для типа записи "Действие".

Можно изменить условие и значение для любого поля поиска.

### О поиске в списках множественного выбора

Можно осуществлять поиск и выполнять запросы для всех значений полей списка множественного выбора. *Список множественного выбора* - это список, в котором можно выбирать несколько значений при вводе данных записи.

Поля с множественным выбором могут быть столбцами результатов целевого поиска и критериями поискового фильтра.

Следующий список демонстрирует, как по значениям списка с множественным выбором в критериях фильтра или в условии фильтра определяется, какие записи попадут в результаты поиска:

- **Содержит все значения.** Запись попадает в результаты поиска, если все указанные значения фильтра совпадают со значениями списка с множественным выбором для искомой записи.
- **Содержит хотя бы одно значение.** Запись попадает в результаты поиска, если любое из указанных значений фильтра совпадает со значениями списка с множественным выбором для искомой записи.
- **Не содержит ни одного из значений.** Запись попадает в результаты поиска, если ни одно из указанных значений фильтра не совпадает со значениями списка с множественным выбором для искомой записи.

## Поиск по ключевым словам

Oracle CRM On Demand поддерживает два типа поиска: целенаправленный поиск и поиск по ключевым словам. Администратор компании определяет тип поиска, по умолчанию используемый в компании, путем выбора типа поиска на странице профиля компании. Целенаправленный поиск является рекомендованным типом поиска. Дополнительные сведения о целенаправленном поиске см. в разделе [Целенаправленный поиск \(на стр. 82\)](#).

В Oracle CRM On Demand поиск по ключевым словам используется в следующих случаях.

- **Раздел поиска на панели действий.** В зависимости от параметров, заданных администратором компании, на панели действий в разделе поиска используется либо поиск по ключевым словам, либо целенаправленный поиск. Дополнительные сведения о поиске записей на панели действий см. в разделе [Поиск записей на панели действий \(на стр. 93\)](#).
- **Окна поиска.** В зависимости от типа поиска, выбранного администратором компании, поиск записей для связи с рабочей записью будет выполнен либо по ключевым словам, либо целенаправленно. Дополнительные сведения о поиске записей с помощью окна "Поиск" см. в разделе [Поиск записей с помощью окна "Поиск" \(на стр. 104\)](#).
- **Страница расширенного поиска в Oracle CRM On Demand.** Тип поиска, доступный на странице "Расширенный поиск", зависит от выбранных параметров:
  - Если задан поиск для нескольких типов записей, используется поиск по ключевым словам.
  - При поиске отдельного типа записи выполняется целенаправленный поиск.
 Дополнительные сведения о расширенном поиске см. в разделе [Использование расширенного поиска \(на стр. 95\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поиски с использованием полей экспресс-фильтра на страницах "Список" являются целенаправленными поисками, даже если поиск по ключевым словам выбран в качестве стандартного поиска для компании.

Если администратор компании настраивает для компании поиск по ключевым словам, в разделе "Поиск" в панели действий и в окнах поиска будет показано только одно поле. При поиске по ключевым словам отыскиваются определенные поля, соответствующие тексту, который введен в поле поиска. В результате будут отображены все записи, содержащие введенную строку поиска в любом из просмотренных полей (это эквивалентно использованию условия "ИЛИ" в стандартных полях). Например, в поиске по ключевым словам по записям запросов на обслуживание просматриваются поля "Номер обслуживания" и "Тема". Если в поле поиска на панели действий ввести значение 1234, в результате будут выведены следующие записи:

- Все записи, у которых значение в поле "Номер обслуживания" включает строку 1234, например запросы на обслуживание с номерами 12345 и 01234.
- Все записи, у которых текст в поле "Тема" включает строку 1234, например *Клиент сообщил о проблеме с продуктом номер 1234*.

Некоторые типы записей не поддерживают поиск по ключевым словам. Список типов записей, поддерживающих поиск по ключевым словам, и сведения о полях, просматриваемых для каждого типа записи во время поиска по ключевым словам, см. в разделе [Поля поиска по умолчанию для поиска по ключевым словам \(на стр. 91\)](#).

## Поля поиска по умолчанию для поиска по ключевым словам

В Oracle CRM On Demand поиск по ключевым словам используется в следующих случаях.

- **Раздел поиска на панели действий.** В зависимости от параметров, заданных администратором компании, на панели действий в разделе поиска используется либо поиск по ключевым словам, либо целенаправленный поиск. Дополнительные сведения о поиске записей на панели действий см. в разделе [Поиск записей на панели действий \(на стр. 93\)](#).

- **Окна поиска.** В зависимости от типа поиска, выбранного администратором компании, поиск записей для связи с рабочей записью будет выполнен либо по ключевым словам, либо целенаправленно. Дополнительные сведения о поиске записей с помощью окна "Поиск" см. в разделе Поиск записей с помощью окна "Поиск" (см. [Поиск записей в окнах поиска](#) на стр. 104).
- **Страница расширенного поиска в Oracle CRM On Demand.** Тип поиска, доступный на странице "Расширенный поиск", зависит от выбранных параметров:
  - Если задан поиск для нескольких типов записей, используется поиск по ключевым словам.
  - При поиске отдельного типа записи выполняется целенаправленный поиск.
 Дополнительные сведения о расширенном поиске см. в разделе [Использование расширенного поиска](#) (на стр. 95).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поиск с использованием полей быстрой фильтрации на страницах списка всегда является целенаправленным поиском, даже если в качестве типа поиска по умолчанию для компании выбран поиск по ключевому слову.

Дополнительные сведения о поиске по ключевому слову и целенаправленном поиске см. в разделах Поиск по ключевому слову (см. [Поиск по ключевым словам](#) на стр. 91) и [Целенаправленный поиск](#) (на стр. 82).

Целенаправленный поиск поддерживают все типы записей, а поиск по ключевым словам - не все. Список типов записей, поддерживающих поиск по ключевым словам, приведен в следующей таблице. В ней для каждого типа записи указаны поля, которые в которых Oracle CRM On Demand ведет поиск по ключевым словам.

| Для данного типа записи     | Производится поиск следующих полей            |
|-----------------------------|-----------------------------------------------|
| Субъекты                    | Имя организации, Местоположение               |
| Встречи                     | Тема                                          |
| Кампании                    | Код источника, название кампании              |
| Контакты                    | Фамилия, имя, адрес эл. почты                 |
| Пользовательские объекты 01 | Имя, быстрый поиск 1, быстрый поиск 2         |
| Пользовательские объекты 02 | Имя, быстрый поиск 1, быстрый поиск 2         |
| Пользовательские объекты 03 | Имя, быстрый поиск 1, быстрый поиск 2         |
| Мероприятия                 | Имя, местоположение                           |
| Зацепки                     | Фамилия, имя                                  |
| Возможности                 | Имя бизнес-возможности                        |
| Продукты                    | Название продукта, категория продукта, статус |



| Для данного типа записи                                                                                                  | Производится поиск следующих полей                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Запросы на обслуживание                                                                                                  | Номер запроса на обслуживание, Тема                  |
| Решения                                                                                                                  | Идентификатор решения, Заголовок                     |
| Задачи                                                                                                                   | Тема                                                 |
| Пользователи                                                                                                             | Фамилия, имя, адрес эл. почты                        |
| <b>Относится к Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b> |                                                      |
| Фонды                                                                                                                    | Название фонда, статус                               |
| Запросы фондов                                                                                                           | Название запроса фондов, статус                      |
| <b>Относится к Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>                                          |                                                      |
| Партнеры                                                                                                                 | Имя партнера, местоположение                         |
| <b>Относится к Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>                                                               |                                                      |
| Дилер                                                                                                                    | Имя, веб-сайт                                        |
| Транспортные средства                                                                                                    | Идентификационный номер транспортного средства (VIN) |
| <b>Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>                                                            |                                                      |
| Мероприятия                                                                                                              | Имя, местоположение                                  |
| <b>Относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>                                                       |                                                      |
| Домохозяйства                                                                                                            | Название домохозяйства                               |
| Портфели                                                                                                                 | Номер счета                                          |

### Поиск записей на панели действий

Для поиска записей возможно использование раздела поиска панели действий. Перед созданием новой организации (субъекта), контакта и т. п. полезно осуществить поиск - возможно, они уже созданы. В первом поле раздела "Поиск" на панели действий можно выбрать тип искомой записи. Можно выбрать параметр "Все", чтобы искать все типы записей, или указать отдельный тип записи. Для раздела "Поиск" можно указать тип записи по умолчанию. Дополнительные сведения см. в разделе Настройка типа по умолчанию искомой записи (см. [Настройка типа записи поиска по умолчанию](#) на стр. 821).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Роль пользователя и тип поиска, используемый компанией, определяет типы записи, по которым возможно осуществлять поиск в разделе поиска панели действий.

### Различные типы поиска

Если выполняется поиск по одному типу записей, результаты поиска выводятся на странице "Список", и затем можно работать со списком записей. Список можно еще уточнить, используя функции управления списками Oracle CRM On Demand, а результаты поиска можно сохранить как новый список.

Дополнительные сведения об управлении списками записей см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#). В случае поиска по всем типам записей открывается страница "Результаты поиска" с различными разделами для каждого типа записи, обнаруженной во время поиска. При поиске по текстовым полям не учитывается регистр, если текст *с учетом регистра* не отображается в поле ввода затененным. Если щелкнуть это поле, затененный текст исчезнет.

Страница расширенного поиска дает возможность поиска нескольких типов записи одновременно и поиска с помощью полей дат. Расширенный поиск также предоставляет улучшенные возможности фильтрации. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование расширенного поиска \(на стр. 95\)](#).

Oracle CRM On Demand поддерживает два типа поиска: целенаправленный поиск и поиск по ключевым словам. Администратор компании определяет тип поиска, по умолчанию используемый в компании, путем выбора типа поиска на странице профиля компании. Обычно целенаправленный поиск обеспечивает более высокую скорость обработки запросов. Для получения дополнительных сведений о целенаправленном поиске и поиске по ключевым словам см. разделы [Целенаправленный поиск \(см. Целенаправленный поиск на стр. 82\)](#) и [Поиск по ключевым словам \(на стр. 91\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В разделе "Поиск" на панели действий только для целенаправленного поиска может быть отображен селектор книг, который позволяет сузить поиск таким образом, чтобы просматривались только записи, принадлежащие к книге определенного пользователя (поиск по пользователю) или пользовательской книге (поиск по книге). Дополнительные сведения см. в разделе [Использование селектора книг \(на стр. 110\)](#).

### Что происходит, если в результате поиска возвращается только одна запись

Можно указать, как отображается запись, если это единственная запись, возвращаемая в результате поиска. Запись можно открыть непосредственно на странице сведений записи, либо ее можно вывести на странице списка. Это поведение определяет флажок "Сразу перейти на страницу сведений, если возвращена только одна запись" в разделе параметров быстрого поиска страницы макета панели действий в личной настройке. Сведения о настройке макета панели действий см. в разделе [Изменение макета панели действий \(см. Изменение своего макета панели действий на стр. 838\)](#).

Данная процедура описывает, как осуществлять поиск записи на панели действий.

### Для поиска записи на панели действий

- 1 Если панель действий скрыта, отобразите ее.  
Сведения об отображении и скрытии панели действий см. в разделе [Отображение и скрытие панели действий \(на стр. 43\)](#).
- 2 На панели действий в первом поле раздела поиска выберите тип записи или параметр "Все" для поиска всех типов записей, доступных для поиска.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При выборе значения "Все" в поиск включаются типы записей "Пользовательский объект 01", "Пользовательский объект 02" и "Пользовательский объект 03". Однако типы записей "Пользовательский объект 04" и выше не включаются. Поиск среди всех доступных в поиске типов записей будет медленнее, чем поиск для отдельного типа записи.

- 3 В зависимости от настроек искомое значение вводится в одном или нескольких текстовых полях.
- 4 Нажмите "Искать".

**СОВЕТ.** При появлении сообщения об истечении времени ожидания запроса поиска пользователь может использовать расширенный поиск для дальнейшего уточнения условий. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование расширенного поиска \(на стр. 95\)](#). Также дополнительные сведения об оптимизации поиска и списках можно найти на веб-узле "Поддержка клиентов". Для получения доступа к веб-сайту "Поддержка клиентов" щелкните глобальную ссылку "Поддержка клиентов" вверху любой страницы Oracle CRM On Demand.

- 5 Щелкните эту ссылку в нужной записи.  
Откроется страница сведений о записи.

## Использование расширенного поиска

Доступен расширенный поиск по одному типу записей по ссылке "Дополнительно" в следующих местах:

- Панель действий.
- Списки связанных записей в родительской записи, если разделы связанной информации на страницах сведений записей отображаются как вкладки и в профиле компании установлен флажок "Включить расширенное представление для вкладок".
- Окна поиска, если для данной компании включен целенаправленный поиск.

Можно выполнить расширенный поиск по нескольким типам записей с помощью ссылки "Дополнительно" на панели действий.

Доступные для поиска типы записей определяются ролью пользователя. Состав разделов, доступных на странице "Расширенный поиск", меняется в зависимости от количества типов записей для поиска (один или несколько), а также от места начала поиска.

Дополнительные сведения о расширенном поиске см. в следующих темах:

- [Расширенный поиск по одному типу записи \(см. \[Расширенный поиск по одному типу записей\]\(#\) на стр. 95\)](#)
- [Расширенный поиск связанных записей \(на стр. 98\)](#)
- [Расширенный поиск по нескольким типам записей \(на стр. 99\)](#)

Пошаговые процедуры для выполнения расширенного поиска см. в следующих темах:

- [Выполнение расширенного поиска по одному типу записей \(на стр. 100\)](#)
- [Выполнение расширенного поиска по нескольким типам записей \(на стр. 103\)](#)

## Расширенный поиск по одному типу записей

Доступен расширенный поиск по одному типу записей по ссылке "Дополнительно" в следующих местах:

- Панель действий.
- Списки связанных записей в родительской записи, если разделы связанной информации на страницах сведений записей отображаются как вкладки и в профиле компании установлен флажок "Включить расширенное представление для вкладок".
- Окна поиска, если для данной компании включен целенаправленный поиск.

Расширенный поиск для одного типа записи аналогичен целенаправленному поиску, выполняемому в разделе "Поиск" на панели действий. При поиске можно использовать несколько полей типа записи. Кроме того, расширенный поиск позволяет делать следующее:

- Укажите, должен ли при поиске учитываться регистр.
- Выберите поля для поиска. Дополнительные сведения см. в разделе "Поля поиска" в данной теме.
- Введите условия, значения фильтра и операторы (AND, OR), определяющие данный фильтр.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При расширенном поиске одного типа записи нет необходимости использовать знак равенства (=) для поиска по точному совпадению. Вместо него для поиска по точному совпадению используется условие "Равно" или "Равно любому".

- Укажите, какие поля должны отображаться в результатах поиска Эта функция доступна только при выполнении поиска по ссылке "Дополнительно" на панели действий.
- Укажите порядок начальной сортировки для результатов поиска.

### Поля поиска

При выполнении расширенного поиска по одному типу записей с помощью ссылки "Дополнительно" на панели действий или в окне поиска типы записей, по которым возможен поиск, а также набор полей в каждом из типов записей, определяются ролью пользователя следующим образом:

- Если администратор компании не предоставит доступ ни к одному полю поиска в макете поиска, назначенном вашей роли пользователя для определенного типа записи, вы не сможете указывать условия поиска для расширенного поиска по этому типу записи. Выполнение расширенного поиска без каких-либо условий поиска возвращает все записи данного типа, которые позволяет видеть роль пользователя и его настройки.
- Если для роли пользователя включена привилегия "Все поля в поиске и списках", можно выполнять поиск для всех полей поиска, которые администратор компании сделал доступными в макете поиска, который назначен данной роли пользователя для указанного типа записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Рекомендуется, чтобы администраторы компании запрещали параметр "Все поля" в полномочиях поиска и списков для большинства ролей пользователя. Когда эти полномочия запрещены, поля, не используемые в организации, не отображаются на страницах поиска и списков. Это уменьшает путаницу и облегчает для пользователей просмотр полей, которыми они больше всего интересуются.

- Если роль пользователя не имеет полномочий "Все поля в поиске и списках", допускается выполнять только поиск поля, соответствующего двум указанным критериям:
  - Поле является доступным полем поиска в макете поиска, назначенного данной роли пользователя для указанного типа записи.
  - Поле отображается в макете страницы "Сведения", назначенном для данной роли пользователя для указанного типа записи. Если для роли определены динамические макеты страницы, данное поле должно быть отображено по крайней мере на одном динамическом макете страницы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** *Динамические макеты* - это макеты страницы с разными наборами элементов для различных записей одного типа, в зависимости от значения списка выбора, которое выбирает пользователь в определенном поле записи.

Сведения о том, как Oracle CRM On Demand определяет, по каким полям может выполняться расширенный поиск с помощью ссылки "Дополнительно" в списке связанных записей см. в разделе [Расширенный поиск связанных записей](#) (на стр. 98).

### Результаты поиска

Поля, отображаемые в записях, которые возвращаются при расширенном поиске по одному типу записей, определяются местом начала поиска, а также ролью данного пользователя следующим образом:

- **Поиск с помощью ссылки "Дополнительно" на панели действий.** Можно выбрать поля, которые должны отображаться как столбцы в списке записей, возвращаемом поиском. Доступные для выбора поля определяются ролью данного пользователя следующим образом:
  - Если для роли пользователя включено полномочие "Все поля в поиске и списках", вы сможете выбрать любое поле для просмотра в качестве столбца в списке записей, возвращаемом при поиске.
  - Если полномочие "Все поля в поиске и списках" не включено для роли пользователя, вы сможете выбрать поле для просмотра в качестве столбца в списке записей, возвращаемом при поиске,

только если это поле отображается в макете страницы сведений, назначенном вашей роли пользователя для этого типа записи. Если для вашей роли определены динамические макеты страниц, поле должно отображаться по крайней мере в одном динамическом макете страницы для данного типа записи.

Результаты поиска отображаются на странице списка. Если в списке слишком много записей, можно отфильтровать или уточнить список на странице списка. Для получения сведений о фильтрации и уточнении списков на страницах списка см. следующие разделы:

- [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#)
- [Уточнение списков на страницах списка \(на стр. 145\)](#)

Дополнительные сведения об управлении списками записей см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).

- **Поиск с помощью ссылки "Дополнительно" в списке связанных записей.** Результаты поиска отображаются на странице, где был выполнен переход по ссылке "Дополнительно". Набор полей, отображаемых как столбцы в возвращаемом списке записей, определяется макетом раздела связанной информации на странице сведений родительской записи.
- **Поиск с помощью ссылки "Дополнительно" в окне поиска.** Результаты поиска отображаются в окне поиска, при этом набор полей, отображаемых как столбцы в списке записей, определяется макетом окна поиска. В большинстве случаев макет окна поиска зависит от макета поиска, назначенного данной роли пользователя для этого типа записей. Однако существуют некоторые предварительно настроенные окна поиска, на которые макет поиска для роли пользователя не влияет.

### Порядок сортировки результатов поиска

Списки без указанного поля сортировки автоматически сортируются по отображаемому столбцу, что обеспечивает наиболее эффективную производительность. Поэтому рекомендуется не указывать поле сортировки для поисков. В стандартном приложении поле сортировки автоматически выбирается на странице "Расширенный поиск" для одного типа записи, но его можно очистить. Администратор может настроить макет поиска для типа записи для роли пользователя, чтобы поле сортировки не выбиралось автоматически. Дополнительные сведения о настройке макетов поиска см. в разделе [Управление макетами поиска \(на стр. 1424\)](#).

Для списка записей, возвращаемого при расширенном поиске по одному типу записей, можно указать порядок начальной сортировки. Можно настроить до трех полей сортировки. Например, для списка контактов можно выбрать сортировку списка сначала по фамилии, затем по имени, после чего - по отделу. Для каждого из трех полей сортировки можно указать порядок сортировки - по возрастанию или по убыванию.

Если указывается порядок сортировки, рекомендуется использовать доступное поле с самыми строгими ограничениями в качестве первого поля сортировки, особенно если поиск выполняется для типа записи с большим количеством записей. Например, поиск в поле "Электронная почта" для типа записи "Контакт" более эффективен, если результаты также сортируются по полю "Электронная почта", а не по другому полю, например по полю "Фамилия контакта". Если начать расширенный поиск с панели действий, можно добавить поля в результаты поиска и использовать эти поля в качестве полей сортировки.

После выбора первого поля сортировки для выбора второго и третьего полей сортировки доступны только поля сортировки, которые хранятся непосредственно в той же записи, что и первое поле. Например, при поиске контактов можно выбрать в качестве первого поля сортировки поле контакта "Имя". В этом случае для выбора второго и третьего полей сортировки доступны только остальные поля, которые хранятся непосредственно в этой записи контакта. Поля, которые хранятся в других записях, например поле "Организация", хранящееся в записи организации, будут недоступны.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При поиске с помощью ссылки "Дополнительно" в окне поиска в качестве полей сортировки расширенного поиска можно выбрать только поля, которые отображаются в окне поиска.

**Действия, если в результате поиска на панели действий возвращена только одна запись**

Можно указать, как отображается запись, если это единственная запись, возвращаемая в результате поиска. Запись можно открыть непосредственно на странице сведений записи, либо ее можно вывести на странице списка. Это поведение определяет флажок "Сразу перейти на страницу сведений, если возвращена только одна запись" в разделе параметров быстрого поиска страницы макета панели действий в личной настройке. Этот параметр применяется только в отношении расширенного поиска по одному типу записей, который выполняется с помощью ссылки "Дополнительно" на панели действий, а также для поиска, который выполняется непосредственно на панели действий. Он не применяется для поиска, который выполняется с помощью ссылки "Дополнительно" в списке связанных записей или в окне поиска и для поиска по нескольким типам записей. Сведения о настройке макета панели действий см. в разделе Изменение макета панели действий (см. [Изменение своего макета панели действий](#) на стр. 838).

Пошаговые инструкции по выполнению расширенного поиска по одному типу записей см. в разделе [Выполнение расширенного поиска по одному типу записей](#) (на стр. 100).

### Расширенный поиск связанных записей

Если разделы связанной информации на страницах сведений для записей представлены в виде вкладок и в профиле компании установлен флажок "Включить расширенное представление для вкладок", можно выполнить расширенный поиск для уточнения списков связанных записей. Например, можно выполнить расширенный поиск записей контактов, которые связаны с записью родительской организации. Поиск можно начать по ссылке "Дополнительно" в списке, непосредственно в разделе связанной информации на странице сведений родительской записи или на странице списка, которая открывается при переходе по ссылке "Показать весь список" в разделе связанной информации.

Расширенный поиск связанных записей выполняется аналогично расширенному поиску по одному типу записей с помощью ссылки "Дополнительно" на панели действий, как описано в разделе [Выполнение расширенного поиска по одному типу записей](#) (на стр. 100). Тем не менее в зависимости от того, как администратор настроил данную роль пользователя и макеты поиска, ряд полей поиска, которые доступны для расширенного поиска по типу записей на панели действий, могут быть недоступны для расширенного поиска связанных записей с тем же типом. Кроме того, такие поля нельзя выбрать для отображения в качестве столбцов в результатах поиска связанных записей. В результатах поиска отображаются те же поля, что и в разделе связанной информации на странице сведений родительской записи.

В Oracle CRM On Demand для определения полей, которые доступны для расширенного поиска связанных записей с заданным типом записи, используются следующие функции:

- **Настройка полномочий "Все поля в поиске и списках" в данной роли.**
- **Макет раздела связанной информации в макете страницы сведений родительской записи.** Например, при поиске контактов, связанных с записью родительской организации, учитывается макет для связанной с контактами информации, который используется в макете страницы сведений об организации для данной роли.
- **Макет страницы сведений для этого типа записей для текущей роли.** Например, при поиске контактов, связанных с записью родительской организации, учитывается макет страницы сведений для типа записей "Контакт" для текущей роли.
- **Макет поиска для этого типа записей для текущей роли.** Например, при поиске контактов, связанных с записью родительской организации, учитывается макет поиска для типа записей "Контакт" для текущей роли. В макете поиска может учитываться следующее, в зависимости от обстоятельств:
  - Набор доступных полей поиска
  - Флажок "Ограничить поиск полями, выбранными в макете связанной информации". Этот флажок не учитывается, если поле отображается в списке связанных записей, где выполняется поиск. Тем не менее в определенных случаях, когда поле не отображается в списке связанных записей, данный флажок принимается во внимание при определении доступности поля в качестве поля поиска связанных записей, даже если поле отсутствует в списке связанных записей.



В следующей таблице показано, как полномочия и макеты используются для определения возможности использовать поле при поиске связанных записей. В столбце итогов справа показан результат для данной ситуации.

| Полномочия<br>"Все поля в<br>поиске и<br>списках" | Поле<br>отображается<br>в разделе<br>связанной<br>информации? | Поле<br>отображается<br>на странице<br>сведений? | Поле является<br>доступным<br>полем поиска<br>в макете<br>поиска? | Флажок<br>"Ограничить<br>поиск полями,<br>выбранными в<br>макете<br>связанной<br>информации" | Поле доступно<br>для поиска<br>связанных<br>записей? |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Включено                                          | Да                                                            | Не применимо                                     | Да                                                                | Не применимо                                                                                 | Да                                                   |
| Включено                                          | Да                                                            | Не применимо                                     | Нет                                                               | Не применимо                                                                                 | Нет                                                  |
| Включено                                          | Нет                                                           | Не применимо                                     | Да                                                                | Выбрано                                                                                      | Нет                                                  |
| Включено                                          | Нет                                                           | Не применимо                                     | Да                                                                | Флажок снят                                                                                  | Да                                                   |
| Включено                                          | Нет                                                           | Не применимо                                     | Нет                                                               | Не применимо                                                                                 | Нет                                                  |
| Отключено                                         | Да                                                            | Да                                               | Да                                                                | Не применимо                                                                                 | Да                                                   |
| Отключено                                         | Да                                                            | Да                                               | Нет                                                               | Не применимо                                                                                 | Нет                                                  |
| Отключено                                         | Да                                                            | Нет                                              | Не применимо                                                      | Не применимо                                                                                 | Нет                                                  |
| Отключено                                         | Нет                                                           | Да                                               | Да                                                                | Выбрано                                                                                      | Нет                                                  |
| Отключено                                         | Нет                                                           | Да                                               | Да                                                                | Флажок снят                                                                                  | Да                                                   |
| Отключено                                         | Нет                                                           | Да                                               | Нет                                                               | Не применимо                                                                                 | Нет                                                  |
| Отключено                                         | Нет                                                           | Нет                                              | Не применимо                                                      | Не применимо                                                                                 | Нет                                                  |

#### Расширенный поиск по нескольким типам записей

Расширенный поиск нескольких типов записей производится по ключевым словам. В поиск можно включать все типы записей, поддерживающие поиск по ключевым словам, или некоторые из них. При расширенном поиске записей нескольких типов страница результатов поиска разбивается на разделы, по одному для каждого типа записи, включенного в поиск.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если выбрать параметр "Все типы записей" в списке типов записей для поиска, в поиск будут включены только типы записей, поддерживающие поиск по ключевым словам. Записи типов, не поддерживающих поиск по ключевым словам, можно искать только по одной.

Дополнительные сведения о принципе работы поиска по ключевым словам см. в разделе [Поиск по ключевым словам \(на стр. 91\)](#). Пошаговые инструкции по выполнению расширенного поиска по нескольким типам записей см. в разделе [Выполнение расширенного поиска по нескольким типам записей \(на стр. 103\)](#).

## Выполнение расширенного поиска по одному типу записей

В этой теме описывается выполнение следующих задач:

- Запуск расширенного поиска по одному типу записей в следующих местах:
  - Панель действий
  - Окно поиска
  - Список связанных записей
- Выполнение расширенного поиска.

В следующей ниже процедуре описывается, как начать расширенный поиск по одному типу записей на панели действий.

### Запуск расширенного поиска по одному типу записей на панели действий

- 1 Если панель действий скрыта, отобразите ее. Сведения об отображении и скрытии панели действий см. в разделе [Отображение и скрытие панели действий \(на стр. 43\)](#).
- 2 В панели действий, в разделе поиска, нажмите "Расширенный".
- 3 На странице "Расширенный поиск" выполните следующие действия:
  - a Установите переключатель в положение "Следующие типы записей".
  - b Установите флажок для типа записи, для которого требуется выполнить поиск.
  - c Убедитесь, что флажки всех остальных типов записей сняты.
- 4 В разделе "Поиск" выберите один из следующих вариантов:
  - Набор записей
  - Книга

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Раздел "Поиск" не отображается для типов записей, у которых нет владельцев (например, "Продукт" и "Пользователь"). Параметр "Книга" в разделе "Поиск" доступен только в том случае, если функция "Книга" включена для данной компании.

- 5 В разделе "Поиск" выберите "Набор записей", а затем выберите один из следующих параметров, задающих просматриваемое множество записей:
  - **Все записи, видимые данному пользователю** Сюда входят записи, к которым имеется хотя бы доступ на просмотр, в соответствии с местом пользователя в иерархии ответственности, уровнем доступа для роли и уровнем доступа к общим записям.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При выборе этого параметра учитываются параметры "Просмотр менеджера включен" в профиле компании и "Можно прочитать все записи" в роли пользователя. Если параметр "Просмотр менеджера включен" в профиле компании не выбран, то при выборе параметра "Все записи, видимые данному пользователю" выполняется поиск того же набора записей, что и при выборе параметра "Все записи, в которых я - член команды", если в вашей роли пользователя не активен параметр "Разрешение на чтение всех записей" для соответствующего типа записей.

- **Все записи данного пользователя**
- **Все записи, в которых я - член команды.** В отфильтрованный список включаются только записи, удовлетворяющие одному из следующих условий:
  - Собственные записи данного пользователя.
  - Записи, к которым пользователю предоставлен совместный доступ владельцем в рамках команды.
  - Записи, к которым пользователю через групповые назначения предоставлен общий доступ к субъектам, операциям, контактам, домохозяйствам, возможностям и портфелям.



- **Все записи, принадлежащие мне или моим подчиненным.** Включает записи, которыми владеете вы и ваши подчиненные. Параметр "Просмотр менеджера включен" в профиле компании не учитывается при выборе этого параметра.
  - **Все записи, в которых я или мои подчиненные - члены команды.** В поиск включаются записи, доступные вам и вашим подчиненным как членам команды, если в профиле компании включен параметр "Просмотр менеджера". Параметр "Просмотр менеджера включен" в профиле компании не учитывается при выборе этого параметра.
  - **Моя книга по умолчанию.** Настройки по умолчанию для селектора книг, заданные администратором компании.
- 6 Если в разделе "Поиск" выбран параметр "Книга", выберите книгу, пользователя или уполномоченного в селекторе книг.
- Дополнительные сведения см. в разделе [Использование селектора книг \(на стр. 110\)](#).

В следующей ниже процедуре описывается, как начать расширенный поиск по одному типу записей в окне поиска.

### **Запуск расширенного поиска по одному типу записей в окне поиска**

- В окне поиска нажмите "Дополнительно".

В следующей ниже процедуре описывается, как начать расширенный поиск по одному типу записей в списке связанных записей.

### **Запуск расширенного поиска по одному типу записей в списке связанных записей**

- 1 Проплистайте страницу сведений родительской записи до раздела связанной информации.
- 2 В разделе связанной информации нажмите "Дополнительно".

В следующей ниже процедуре описывается, как выполнить расширенный поиск по одному типу записей. Эта процедура применяется для расширенного поиска, запущенного с помощью ссылки "Дополнительно" в окне поиска, в списках связанных записей или на панели действий.

### **Чтобы выполнить расширенный поиск для одного типа записи**

- 1 На странице "Расширенный поиск" в разделе учета регистра при необходимости установите флажок "Без учета регистра".

При установке данного флажка при поиске в некоторых полях не будет учитываться регистр. Эти поля отображаются с синим текстом в разделе "Ввести критерии поиска".

- 2 В разделе "Ввести критерии поиска" выполните описанные ниже действия.

- a Выберите поле в списке полей.

Если поиск запущен на панели действий, будут предварительно подставлены поля целенаправленного поиска для этого типа записей. Если поиск запущен в окне поиска или в списке связанных записей и при этом поле поиска уже выбрано в окне поиска или списке связанных записей, в качестве первого поля условия автоматически подставляется выбранное поле поиска.

Некоторые поля оптимизированы для ускорения поиска и сортировки списков. Такие поля выделяются в списке полей поиска зеленым цветом. Включение в условия поиска поля, не оптимизированного для поиска, может замедлить поиск. Для фильтрации можно использовать не более 10 полей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для полей с фиолетовым текстом в разделе "Ввод условий поиска" всегда не учитывается регистр независимо от того, установлен ли флажок "Без учета регистра". Эти поля не оптимизированы для быстрого поиска.

- b Введите условия, значения фильтра и операторы (AND, OR), определяющие данный фильтр.

Дополнительные сведения об использовании условий фильтра см. в разделе Условия фильтра (см. [Об условиях фильтров](#) на стр. 84).

**ВНИМАНИЕ!** При вводе значений фильтра следуйте правилам, описанным в разделе Значения фильтра (см. [О значениях фильтра](#) на стр. 89). В противном случае поиск нужных записей может завершиться неудачей.

### Примеры

**Субъекты:** Если необходимо создать отфильтрованный список субъектов в Канаде с годовой выручкой более \$100000000, заполните форму следующим образом:

| Поле          | Условие | Значения  |   |
|---------------|---------|-----------|---|
| Годовой доход | Больше  | 100000000 | И |
| Страна        | Равно   | Канада    |   |

**Зацепки:** Если необходимо создать отфильтрованный список зацепок с возможной выручкой более \$100000 и оценкой A или B, заполните форму следующим образом:

| Поле                  | Условие | Значения |   |
|-----------------------|---------|----------|---|
| Потенциальная выручка | Больше  | 100000   | И |
| Оценка                | Меньше  | C        |   |

- 3 (Только поиск на панели действий) В разделе "Вывод столбцов" выберите поля, отображаемые в виде столбцов в результатах поиска, переместив поля из списка "Доступные поля" в список "Выбранные поля". Для изменения порядка выбранных полей используются кнопки со стрелками вверх и вниз.

**СОВЕТ.** После возвращения списка записей можно быстро изменить порядок столбцов в списке, перетащив их заголовки в новое расположение. При необходимости можно сохранить список после изменения порядка столбцов.

- 4 (Необязательно) В разделе "Порядок сортировки" следует указать одно или несколько полей начальной сортировки, а также порядок сортировки следующим образом:

- Если не нужно указывать поле сортировки и если поле сортировки уже выбрано, снимите флажок поля сортировки.

Списки без указанного поля сортировки автоматически сортируются по отображаемому столбцу, что обеспечивает наиболее эффективную производительность. Поэтому рекомендуется не указывать поле сортировки для поисков. Дополнительные сведения об определении порядка сортировки для результатов поиска см. в разделе Расширенный поиск для одного типа записи (см. [Расширенный поиск по одному типу записей](#) на стр. 95).

- Чтобы указать одно или несколько полей сортировки, выполните следующие действия:

- a В раскрывающемся списке "Сортировка" выберите первое поле сортировки и нажмите "По возрастанию" или "По убыванию", чтобы задать порядок сортировки.
- b При необходимости выберите второе и третье поля сортировки, а затем также укажите для них порядок сортировки.

Некоторые поля оптимизированы для ускорения поиска и сортировки списков. Такие поля выделяются в списке полей сортировки зеленым цветом. Выбор неоптимизированного поля в качестве поля сортировки может замедлить поиск.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На данном этапе в качестве поля сортировки нельзя выбрать флажок. Однако после создания списка можно щелкнуть заголовок столбца, чтобы сортировать поля на основе значений флажка.

**5** Нажмите "Искать".

**СОВЕТ.** Если появляется сообщение о тайм-ауте запроса поиска, уточните условия поиска и повторите попытку. Также дополнительные сведения об оптимизации поиска и списках можно найти на веб-узле "Поддержка клиентов". Для получения доступа к веб-сайту "Поддержка клиентов" щелкните глобальную ссылку "Поддержка клиентов" вверху любой страницы Oracle CRM On Demand.

#### Связанные темы

Дополнительные сведения о расширенном поиске по одному типу записей см. в следующей теме:

■ [Расширенный поиск по одному типу записи](#) (см. [Расширенный поиск по одному типу записей](#) на стр. 95)

#### Выполнение расширенного поиска по нескольким типам записей

В следующей процедуре описывается, как выполнить расширенный поиск по нескольким типам записей.

#### *Расширенный поиск для нескольких типов записей*

- 1** Если панель действий скрыта, отобразите ее. Сведения об отображении и скрытии панели действий см. в разделе [Отображение и скрытие панели действий](#) (на стр. 43).
- 2** В панели действий, в разделе поиска, нажмите "Расширенный".
- 3** На странице расширенного поиска выберите нужный параметр:
  - Чтобы провести поиск по всем типам записей, поддерживающим поиск по ключевым словам, выберите "Все типы записей". Такой запрос выполняется медленнее.
  - Выберите "Следующие типы записей" и установите флажок для каждого типа записи, который требуется просматривать при поиске.
- 4** В поле "Ключевые слова" введите искомое значение, или оставьте это поле пустым, чтобы вести поиск только по заданным датам.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В поле "Ключевые слова" при вводе только части слова необязательно использовать подстановочный знак (\*) - он автоматически добавляется в начало и в конец введенного пользователем значения. Использование знака равенства (=) для поиска точного соответствия не поддерживается.

- 5** При необходимости введите диапазон дат (год должен обозначаться четырьмя цифрами, например 2010):
  - Для встреч дата означает время (дату) начала.
  - Для задач дата означает дату окончания.
  - Для бизнес-возможностей дата означает дату закрытия.
  - Для всех других типов записей дата означает дату создания.

**6** Нажмите "Искать".

Результат отображается для каждого типа записи.

#### Связанные темы

Дополнительные сведения о расширенном поиске по нескольким типам записей см. в следующей теме:

■ [Расширенный поиск по нескольким типам записей](#) (на стр. 99)

## Поиск записей на страницах списка

Приведенные ниже процедуры используются для поиска записей на странице списка.

### Порядок поиска записи на странице списка

1. Перейдите на вкладку типа искомой записи.
2. На главной странице записи выберите фильтрованный список с искомой записью.  
К требуемому списку также можно перейти из раздела "Списки избранного" на панели действий, если он там доступен.
3. На странице "Список" можно выполнять следующие действия.

- использовать текстовый поиск для поиска записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Элементы управления для поиска по алфавиту недоступны для корейского, японского и китайского (упрощенное и традиционное письмо) языков.

- Использовать для поиска записи поля экспресс-фильтра.
- Щелкните значки навигации вверху или внизу страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.

Дополнительные сведения о поиске по алфавиту и полях экспресс-фильтра см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).

4. Щелкните эту ссылку в рабочей записи.  
Откроется страница сведений о данной записи.

## Поиск записей в окнах поиска

Окна поиска используются для поиска и выбора записей, которые необходимо связать с рабочей записью. Окно поиска открывается с помощью значка "Поиск" рядом с полем. В зависимости от типа рабочей записи можно открыть окна поиска путем нажатия кнопки "Добавить" в определенных разделах связанных сведений страниц сведений о записи. Также при включенном режиме интеллектуальных связей в определенных случаях окна поиска открываются автоматически. Дополнительные сведения об интеллектуальных связях см. в разделе [Интеллектуальные связи и функциональные возможности автоматического решения \(на стр. 110\)](#).

Оформление и режим окон поиска зависят от следующих параметров:

- **Тип поиска, включенный для компании.** Тип поиска, выбранный администратором для компании, то есть поиск по ключевым словам или целенаправленный поиск, воздействует на окна поиска следующим образом.
  - **Если разрешен поиск по ключевым словам:** В окне поиска отображается поле только для текста. Можно ввести условия поиска и нажать клавишу "Enter" или нажать кнопку "Перейти", чтобы уточнить список записей.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые типы записей не поддерживают поиск по ключевым словам. Если поиск по ключевым словам является типом поиска по умолчанию в компании, для таких типов записей можно выполнять целенаправленный поиск в окне поиска.
  - **Если включен целенаправленный поиск:** Поля поиска с экспресс-фильтром отображаются в окне поиска. Можно ввести критерии поиска и нажать клавишу Enter или ссылку "Искать", чтобы уточнить список записей. Также отображается ссылка "Дополнительно". Эта ссылка позволяет открыть страницу "Расширенный поиск". Дополнительные сведения о расширенном поиске см. в разделах [Расширенный поиск по одному типу записей \(на стр. 95\)](#) и [Выполнение расширенного поиска по одному типу записей \(на стр. 100\)](#). Если компания использует книги, то также отображается селектор книги. Селектор книги дает возможность сузить поиск до записей, принадлежащих

конкретному пользователю или книге. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование селектора книг \(на стр. 110\)](#).

Целенаправленный поиск является рекомендованным типом поиска. Для получения дополнительных сведений о целенаправленном поиске и поиске по ключевым словам см. разделы [Целенаправленный поиск \(см. Целенаправленный поиск на стр. 82\)](#) и [Поиск по ключевым словам \(на стр. 91\)](#).

- **Тип связи в окне поиска.** Окна поиска могут быть окнами с одной связью (можно выбрать одну запись для связи с рабочей записью) или с множественными связями (можно выбрать несколько записей для связи с рабочей записью). Например, можно связать контакты с задачей следующими способами.
  - Если требуется добавить основной контакт для задачи, на странице "Сведения о задаче" в поле "Основной контакт" щелкните значок поиска. В данном случае будет открыто окно поиска для индивидуальной связи, в котором следует выбрать для задачи один контакт в качестве основного.
  - Чтобы связать несколько контактов с задачей, на странице сведений о задаче перейдите к разделу связанной информации "Контакты". В этом случае выберите "Добавить" в разделе информации о контактах. Откроется окно поиска с множественными связями, в котором можно выбрать один или несколько контактов для связывания с задачей.
  - Если администратор компании добавил поле "Контакты" на странице сведений о задаче, щелкните значок поиска в данном поле, чтобы связать несколько контактов с задачей. Откроется окно поиска с множественными связями, в котором можно выбрать сразу несколько контактов. Выбранные контакты отображаются в поле "Контакты", а также на странице сведений о задаче в разделе связанной информации "Контакты".
- **Макеты поиска, устанавливаемые администратором компании для типов записей.** Например, при использовании окна поиска для поиска записи организации (субъекта), которую необходимо связать с записью контакта, оформление окна поиска будет зависеть от макета поиска для типа записи "Организация" для роли пользователя.
- **Настройка "Списки для типов записей в окнах поиска" в профиле компании.** Эта настройка определяет возможность ограничения вывода результатов в окне поиска до предварительно определенного списка записей. Данный параметр по умолчанию имеет значение "Включено", позволяя ограничивать поиск в окне поиска. Дополнительные сведения см. в разделе "Списки для ограниченных поисков" в данной теме.

### Характеристики окна поиска, управляемые макетами поиска

Макеты поиска, настроенные администратором компании и назначенные ролям пользователей, определяют режимы окон поиска согласно описанию, приведенному в следующих разделах.

### Поля быстрой фильтрации

Если для компании установлен целенаправленный поиск, то макет поиска для типа записи для роли пользователя следующим образом определяет, как пользователь может использовать поля экспресс-фильтра в окне поиска.

- Если администратор компании устанавливает все поля поиска в макете поиска недоступными, пользователи не смогут использовать экспресс-фильтр.
- Возможно фильтровать список записей, отображенных в окне поиска в любом из полей, которые администратор компании сделал доступными в качестве полей поиска в макете поиска.

Однако если условия поиска для списка записей, отображенных в окне поиска, включают в себя поле, не определенное в макете поиска, экспресс-фильтр не может быть использован. Например, если пользователь ведет поиск записи организации и настройки компании позволяют пользователю ограничить поиск до предварительно определенного списка записей, то необходимо искать в предварительно определенном списке "Все субъекты типа "Клиент" в окне поиска. Однако поле поиска списка "Все субъекты типа "Клиент" является полем "Тип организации". Если поле "Тип организации" недоступно в качестве поля поиска для роли пользователя, список записей в окне поиска не может быть отфильтрован. Подробнее о выборе предварительно определенных полей записей в окнах поиска см. раздел "Списки для ограниченных поисков" данной темы.

- В стандартном приложении для каждого окна поиска предварительно настроено поле поиска по умолчанию в экспресс-фильтре. Но если администратор установил флажок "Использовать первое поле целенаправленного поиска по умолчанию в кодах поиска" в макете поиска для типа записи для роли пользователя, первое поле в списке полей целенаправленного поиска в макете поиска используется как поле поиска по умолчанию в экспресс-фильтре, если не введено значение в поле на странице сведений или изменения записи перед открытием окна поиска (в этом случае используется поле поиска по умолчанию, предварительно настроенное для окна поиска).
- Дополнительный флажок "Настройка окна поиска с полем "Подразделение" как полем поиска по умолчанию" доступен в макете поиска только для типа записи "Продукт". Настройка в этом флажке переопределяет настройку во флажке "Использовать первое поле целенаправленного поиска по умолчанию в кодах поиска". В следующей таблице показано, как настройки в этих флажках определяют поле поиска по умолчанию для экспресс-фильтра в окне поиска для типа записи "Продукт".

| Настройка окна поиска с полем "Подразделение" как полем поиска по умолчанию | Использовать первое поле целенаправленного поиска по умолчанию в кодах поиска | Поле поиска по умолчанию в экспресс-фильтре                          | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выбрано                                                                     | Флажок снят<br>или<br>Выбрано                                                 | Подразделение                                                        | Если в записи пользователя указано основное подразделение, в поле значения фильтра в экспресс-фильтре указывается основное подразделение. Если для пользователя не указано основное подразделение, рекомендуется выбрать подразделение в окне поиска продуктов для поиска продуктов в конкретном подразделении. Если подразделение не выбрано, при нажатии кнопки "Перейти" для завершения поиска Oracle CRM On Demand выведет все продукты в результатах поиска. |
| Флажок снят                                                                 | Флажок снят                                                                   | Название продукта                                                    | Поле "Подразделение" недоступно в экспресс-фильтре, если администратор не выбрал его в качестве поля поиска в макете поиска продуктов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Флажок снят                                                                 | Выбрано                                                                       | Первое поле в списке полей целенаправленного поиска в макете поиска. | Поле "Подразделение" недоступно в экспресс-фильтре, если администратор не выбрал                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| Настройка окна поиска с полем "Подразделение" как полем поиска по умолчанию | Использовать первое поле целенаправленного поиска по умолчанию в кодах поиска | Поле поиска по умолчанию в экспресс-фильтре | Примечания                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                             |                                                                               |                                             | его в качестве поля поиска в макете поиска продуктов. |

Дополнительные сведения о влиянии настроек макета поиска на окно поиска для типа записи "Продукт" см. в разделе [Рекомендации по созданию макетов поиска продуктов \(на стр. 1430\)](#).

### Предварительно заполненные списки записей

Если администратор компании выбирает параметр "Показывать результаты поиска при открытии окна поиска" в макете поиска для типа записи, окно поиска заполняется списком записей при открытии. Если этот параметр выключен, никакие записи не отображаются при открытии окна поиска и пользователь должен указать условия поиска, чтобы найти необходимую запись.

### Контекстно-зависимые списки

Если параметр "Списки для типов записей в окнах поиска" в профиле компании имеет значение "Включено", администратор компании может настроить макет поиска для типа записи, указав, должны ли доступные контекстно-зависимые списки предшествовать системным и пользовательским спискам в поле "Список" *типа записи* в левом верхнем углу окон поиска для типа записи. *Контекстно-зависимые списки* - это предварительно определенные комплекты записей, в которых скорей всего содержится искомая запись. Подробнее о поле списка *типа записи* в окнах поиска см. раздел "Списки для ограниченных поисков" в данной теме.

### Отображаемые столбцы

В большинстве случаев макет поиска определяет, какие поля отображаются в виде столбцов в списке записей в окне поиска. Однако существуют некоторые предварительно настроенные окна поиска, на которые макет поиска не влияет.

### Списки ограничения поиска

В зависимости от настроек компании возможно ограничивать поиск в окне поиска до предварительно определенного списка записей. Кроме того, в зависимости от контекста поиска для записи можно ограничить поиск контекстно-зависимым списком. Возможность ограничения поиска списком записей определяется параметром "Списки для типов записей в окнах поиска" в профиле компании. Если параметр "Списки для типов записей в окнах поиска" в профиле компании имеет значение "Включено", набор предварительно определенных списков, которые можно использовать для ограничения поиска, будет доступен в поле "Список" *типа записи* во всех окнах поиска для типов записей верхнего уровня, где *тип записи* - имя типа искомой записи. В набор предопределенных списков, доступных пользователю в поле списка *типа записи*, могут быть включены стандартные и пользовательские списки, а также любые доступные контекстно-зависимые списки.

По умолчанию все стандартные списки и списки пользователя, доступные на странице списков и на главной странице для типа записи верхнего уровня, также доступны в окнах поиска для этого типа записи. Однако доступные для роли пользователя списки определяются администратором компании, а пользователь может выбрать, какие списки из доступных ему будут отображаться в его наборе списков. Дополнительные сведения см. в разделе [Изменение наборов списков для типов записей \(на стр. 150\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если поле списка *типа записи* доступно в окнах поиска, то первый список в наборе списков из *этого поля* активен по умолчанию при запуске окна поиска. Если в окне поиска доступно несколько контекстно-зависимых списков, и для макета поиска роли пользователя определено отображение контекстно-зависимых списков в начале набора списков в поле списка *типа записи* окна

поиска, то при запуске окна поиска по умолчанию будет активен первый доступный контекстно-зависимый список. Если поле списка *тип записи* недоступно в окнах поиска, то начальный поиск записи данного типа в окне поиска выполняется для всех записей этого типа, доступных пользователю.

Список, активный в окне поиска, определяет фильтры для набора записей при поиске в окне поиска, даже если записи в этом окне не отображены. Любые дополнительные фильтры, которые применяются в окне поиска, применяются к набору записей в выбранном списке. Например, имеются следующие настройки:

- Параметр "Списки для типов записей в окнах поиска" в профиле компании имеет значение "Включено", поэтому набор предварительно определенных списков доступен в окнах поиска.
- Существует пользовательский список *Все мои контакты в Калифорнии*, отображающий все контакты со значением *Калифорния* в поле "Штат".
- Список *Все мои контакты в Калифорнии* является первым списком в наборе списков пользователя для типа записи.
- Для макета поиска типа записи "Контакт" профиля пользователя администратором компании не указано заполнение окна поиска при его запуске: контекстно-зависимые списки не отображаются в начале набора списков.

В этом случае, если открывается окна поиска для типа записи "Контакт", активизируется список *Все мои контакты в Калифорнии*, даже если записи в окне поиска не отображены. Если в поле фильтра для имени ввести *Джейн* и нажать "Перейти", то в окне поиска будут отображены все контакты со значением *Калифорния* в поле "Штат" и значением *Джейн* в поле "Имя". Для поиска другого списка записей контактов с именем *Джейн* выберите этот список в поле списка типа записи и нажмите "Перейти".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При открытии окна поиска контакта для связывания с записью другого типа список "Избранные контакты" будет доступен в поле списка *тип записи*. Можно выбрать избранный контакт для связывания с родительской записью.

#### Контекстно-зависимые списки

Ниже приведены некоторые из контекстно-зависимых списков, которые могут быть доступны пользователю в окне поиска.

- На странице изменения задачи при выборе допустимого значения в поле субъекта и открытии окна поиска для поля "Основной контакт" могут быть доступны следующие списки в виде контекстно-зависимых списков:
  - Список "Контакты со связанным субъектом в качестве основного субъекта". Этот список содержит все контакты, для которых выбранный субъект является основным субъектом.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В версиях ниже 25 список *Контакты со связанным субъектом в качестве основного субъекта* назывался *Контакты для связанного субъекта*.

- Список "Все контакты для связанного субъекта". Этот список содержит все контакты, которые связаны с выбранным субъектом, независимо от того, является ли выбранный субъект основным субъектом для контакта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Список "Все контакты для связанной организации" доступен во всех окнах поиска, где доступен список "Контакты со связанной организацией в качестве основной", кроме окон поиска с множественными связями. Если окно поиска является окном с множественными связями, то список "Контакты со связанной организацией в качестве основной" будет доступен, а список "Все контакты для связанной организации" - нет.

- На странице изменения задач при выборе допустимого значения в поле "Контакт" и открытии окна поиска для поля "Запрос на обслуживание" запросы на обслуживание для списка связанного контакта могут быть доступны в виде контекстно-зависимого списка.
- На странице изменения задач при выборе допустимого значения в поле "Бизнес-возможность" и открытии окна поиска для поля "Пользовательский объект 01" пользовательский объект 01 со



связанной бизнес-возможностью в качестве основного списка может быть доступен в виде контекстно-зависимого списка.

- На странице изменения запроса на обслуживание при выборе допустимого значения в поле "Контакт" и открытии окна поиска для поля "Финансовый счет" список финансовых счетов для списка связанного контакта может быть доступен в виде контекстно-зависимого списка.
- На странице изменения зацепки при выборе допустимого значения в поле организации и открытии окна поиска для поля "Финансовый счет" список финансовых счетов для списка связанной организации может быть доступен в виде контекстно-зависимого списка.

### Поиск и выбор записи в окне поиска

Данная процедура описывает, как искать и выбирать запись.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, если пользователь в партнерской организации ведет поиск пользователя в окне поиска, в результатах поиска никогда не возвращаются пользователи из компании-владельца торговой марки, если только не включена привилегия "Просмотр пользователей владельцев торговых марок в типах пользователей" для роли пользователя, который выполняет поиск. Если для роли пользователя в партнерской организации включена привилегия "Просмотр пользователей владельцев торговых марок в типах пользователей", пользователи компании - владельца торговой марки могут возвращаться в результатах поиска в окне поиска, а также могут быть выбраны пользователем из партнерской организации. Пользователи с правами доступа "Управление доступом PRM" в своей роли могут включить привилегию "Просмотр пользователей владельцев торговых марок в типах пользователей" для других ролей.

### Для поиска и выбора записи в окне поиска выполните следующие действия

- 1 В окне поиска найдите запись или необходимые записи одним или несколькими способами в зависимости от типа записи и того, как администратор компании настроил возможности поиска.

- В окне поиска в поле списка *тип записи* выберите предварительно определенный список для ограничения поиска записями этого списка, а затем нажмите кнопку "Перейти".
- Использование экспресс-фильтра для фильтрации списка.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Результатом каждого применения фильтра к списку записей в окне поиска является поиск только записей, показанных в настоящее время в списке. Поэтому если к уже отфильтрованному списку применить второй фильтр, будет выполняться поиск только записей, возвращенных первым фильтром. Чтобы отменить все фильтры, нажмите кнопку "Очистить". При нажатии кнопки "Очистить" все фильтры, примененные к первоначально выбранному списку, удаляются из списка, и поля экспресс-фильтра очищаются. После этого к списку можно при необходимости применить новые фильтры.

- Если включен целенаправленный поиск, щелкните ссылку "Дополнительно", чтобы выполнить расширенный поиск. Дополнительные сведения см. в разделах [Расширенный поиск по одному типу записей \(на стр. 95\)](#) и [Выполнение расширенного поиска по одному типу записей \(на стр. 100\)](#).
- Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для некоторых типов записи для создания новой записи возможно нажать кнопку "Создать". Новая запись будет добавлена в список.

- 2 Выберите необходимые записи следующим образом:

- В окне поиска в окне с одной связью нажмите кнопку "Выбрать" для необходимой записи.
- В окне поиска в окне с несколькими связями нажмите кнопку "Выбрать" для каждой из необходимых записей. Выбранные записи перемещаются из списка "Доступные записи" в список "Выбранные записи". После выбора всех необходимых записей нажмите кнопку "ОК".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы удалить выбранные сведения и оставить поле пустым, в окне поиска необходимо нажать кнопку "Очистить текущее значение". Однако если включен параметр "Интеллектуальные связи", кнопка "Очистить текущее значение" недоступна. Дополнительные сведения об интеллектуальных связях см. в разделе [Интеллектуальные связи и функциональные возможности автоматического решения](#) (на стр. 110).

## Интеллектуальные связи и функциональные возможности автоматического решения

*Интеллектуальное связывание* в Oracle CRM On Demand - это автоматический поиск, облегчающий пользователям связывание записей различных типов, таких как организация (субъект), контакт, возможность, операция и т. д., друг с другом. Возможности интеллектуального связывания задаются с помощью флажка "Автоматическое разрешение включено" в макетах поиска, дополнительные сведения см. в разделе [Управление макетами поиска](#) (на стр. 1424).

Если интеллектуальное связывание включено, можно ввести имя или часть имени записи, которую требуется связать с главной записью, в соответствующее поле, а затем автоматически решить конфликты связывания с помощью Oracle CRM On Demand. При попытке сохранения изменений Oracle CRM On Demand выполнит поиск соответствия введенному имени. В случае Oracle CRM On Demand обнаружения уникального соответствия эта запись будет использована для создания связи, а все изменения - сохранены. Если Oracle CRM On Demand соответствие не будет найдено либо будет найдено несколько возможных соответствий, появится окно для дальнейшего поиска и выбора подходящей записи.

Например, при необходимости связать организацию с задачей можно указать имя организации на странице сведений о задаче в поле "Имя организации". При попытке сохранения изменений Oracle CRM On Demand выполнит поиск соответствующих организаций. В Oracle CRM On Demand случае обнаружения уникальной соответствующей организации она будет использована для связи. Если Oracle CRM On Demand соответствующая организация не будет найдена либо будет найдено несколько возможных организаций, появится окно поиска. Это окно служит для дополнительного поиска и выбора подходящей организации. Дополнительные сведения об использовании окна "Поиск" см. в разделе [Поиск записей в окнах поиска](#) на стр. 104).

Если интеллектуальное связывание не включено либо неизвестно имя записи, которую требуется связать с рабочей записью, щелкните значок поиска, расположенный рядом с полем, для открытия окна поиска. Это окно служит для поиска записи, которую следует связать с рабочей записью.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Интеллектуальное связывание можно применять в том случае, если доступны окна поиска для индивидуальных связей. При использовании окон поиска для множественных связей интеллектуальное связывание неприменимо.

## Использование селектора книг

Селектор книг позволяет ограничить поиск определенной книгой пользователя или настраиваемой книгой. В контексте селектора книг настраиваемые книги называются просто "книгами".

### Где доступен селектор книг?

Селектор книг отображается в следующих элементах интерфейса:

- Раздел "Поиск" на "Панели действий"
- Окно поиска
- Раздел "Поиск в" при расширенном поиске
- Страницы "Список"
- Вкладка "Аналитика"

Селектор книг отображается только при соблюдении обоих из следующих условий:

- В профиле компании включен параметр "Отобразить селектор книг".

- Тип записи поддерживается для книг.

Подробнее о поддерживаемых типах записи для книг см. в разделе [Управление книгами \(на стр. 1570\)](#).

### Ограничение поиска с помощью селектора книг

Селектор книг позволяет ограничить поиск: искать по определенному пользователю или книге. Для этого селектор книг выводит иерархию пользователей и иерархию книг. Вверху иерархии находится узел "Все". Большинство работников видят только иерархию пользователей, так как возможность работы с настраиваемыми книгами выключена по умолчанию.

Для отчетов и информационных панелей иерархия книг отображается только в том случае, если для настройки "Исторические предметные области" в профиле компании выбран вариант "Полный просмотр".

### Уровни в иерархии книг

Если для ограничения поиска для записей или ограничения данных в отчете используется селектор книг, можно просмотреть, свернуть или развернуть определенные уровни иерархии нестандартных книг в селекторе книг следующим образом:

- В стандартном приложении в селекторе книг отображается книга (или книги) самого высокого уровня, к которым у пользователя имеется доступ в иерархии. Пользователь может развернуть и свернуть этот уровень иерархии, а также каждый из уровней ниже него. Не отображаются уровни иерархии выше уровня, к которому у пользователя имеется доступ.
- Если администратор установил флажок "Показать родительскую иерархию книг в селекторе книг" в профиле компании, происходит следующее:
  - Отображается книга (или книги) самого высокого уровня, к которым у пользователя имеется доступ в иерархии. Можно развернуть и свернуть этот уровень иерархии, а также каждый из уровней ниже него.
  - На каждом уровне иерархии выше уровня, к которому у пользователя имеется доступ, отображается родительский объект для приведенной ниже вложенной книги. Если в роли пользователя установлен флажок "Можно прочитать все записи" для данного типа записи книги, пользователь может развернуть и свернуть все отображаемые уровни иерархии, в противном случае он может развернуть и свернуть только уровни иерархии, к которым у него имеется доступ, а также уровни ниже него.

Для отображения имен книг, к которым имеется доступ, используется цвет текста по умолчанию в селекторе книг. Имена книг, которые отображаются, но к которым отсутствует доступ, выделены красным цветом.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если селектор книг используется для выбора книги для целей, отличающихся от ограничения поиска или данных в отчете, в селекторе книг отображаются все нестандартные книги, включая книги, к которым нет доступа, и для отображения имен всех книг используется цвет текста по умолчанию. Например, если селектор книг используется для выбора книги для назначения записи, в селекторе книг отображаются все книги.

Если при развертывании уровня в иерархии книг этот уровень содержит более 500 книг, книги группируются в наборы по 500. В подписи к набору книг отображаются имена первой и последней книг в наборе. Можно развернуть соответствующий набор книг, чтобы найти требуемую книгу. Последний набор книг может содержать меньше 500 книг.

### Книга по умолчанию в селекторе книг

Книга, показываемая по умолчанию в селекторе книг, определяется настройками записи пользователя. Сведения о книгах по умолчанию в селекторе книг см. в описаниях следующих полей в разделе [Обновление личных данных \(на стр. 810\)](#):

- Книга по умолчанию
- Книга по умолчанию для аналитики
- Сохранить книгу по умолчанию

## Замечания к выбору книги в селекторе книг

При выборе книги в селекторе книг необходимо учитывать следующее:

- При выборе книги, имеющей вложенные книги, выбираются родительская книга и все вложенные книги.

**ВНИМАНИЕ!** Для поддержания максимальной производительности включайте вложенные книги в поиск только тогда, когда это необходимо.

- У каждого пользователя есть набор книг по умолчанию. Если выбрать вариант "Все", будут выбраны все книги, относящиеся к пользователю и его подчиненным (если таковые есть).
- В иерархии пользователей можно выбрать пользователей, которые передали полномочия на доступ вам или другим пользователям организации.
- После выбора книги или пользователя и нажатия ОК имя книги или пользователя отображается в селекторе книг. Символ "+" означает, что также выбраны дочерние элементы иерархии.
- Для управления включением вложенных книг или книг, подчиненных соответствующей иерархии, можно использовать флажок "Включать вложенные элементы".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Книги, которые автоматически создаются при создании записей активного партнера, появляются в селекторе книг только для типа записи "Партнер".

## Поиск записей с помощью расширенного поиска по ключевым словам

В дополнение к поиску записей в разделе "Поиск" панели действий вы можете также использовать расширенный поиск по ключевым словам, чтобы находить записи, если администратор вашей компании настроил раздел "Расширенный поиск по ключевым словам" в панели действий или в глобальном заголовке. Расширенный поиск по ключевым словам можно использовать для следующих типов записей:

- Субъекты
- Встречи
- Контакты
- Возможности
- Задачи

Когда вы вводите строку для поиска, функция расширенного поиска по ключевым словам ищет заданную строку в нескольких ключевых полях всех записей, для которых у вас есть право на просмотр для типа отыскиваемой записи. Например, если вы ищете компании, то функция расширенного поиска по ключевым словам ищет в полях "Имя компании", "Местоположение" и "Город выставления счета", чтобы определить местоположение нужных компаний. Предположим, например, что у вас есть три записи компаний: в первой записи в поле "Местоположение" указано "Сан-Франциско", а во второй и третьей в поле "Местоположение" указано "Сан-Матео". Если вы зададите строку поиска "Сан", то расширенный поиск вернет все три записи компаний. Можно также ввести строку поиска "Сан-Матео", тогда поиск вернет только вторую и третью записи компаний. Дополнительную информацию о расширенном поиске по ключевым словам см. в разделе "Расширенный поиск по ключевым словам".

Если администратор компании выбрал параметр "Конфигурация расширенного поиска по ключевым словам с выбранными полями результатов поиска" для макета поиска, назначенного данной роли для типа записи, расширенный поиск для записей этого типа отображает набор полей результатов, определенных в макете поиска. В противном случае ключевые поля для типа записи отображаются в процессе расширенного поиска. Например, если администратор настроит только поля "Имя", "Фамилия" и "Организация" в мастере макета поиска для контакта, при поиске контактов на странице результатов поиска будут перечислены только эти поля.

**Перед началом работы** Для возможности выполнения следующей процедуры администратор вашей компании должен сделать одно из следующих действий:

- Настроить раздел "Расширенный поиск по ключевым словам" панели действий.

- Настроить раздел "Расширенный поиск по ключевым словам" для значка поиска в глобальном заголовке, если вы используете интерфейс современного стиля.

### **Использование расширенного поиска по ключевым словам для поиска записей**

- 1 Перейдите к разделу "Расширенный поиск по ключевым словам" в панели действий или в глобальном заголовке следующим образом:
  - Если ваш администратор настроил раздел "Расширенный поиск по ключевым словам" в панели действий, то перейдите к этому разделу в панели действий. Сведения об отображении и скрытии панели действий см. в разделе [Отображение и скрытие панели действий \(на стр. 43\)](#).
  - Если вы используете интерфейс пользователя современного стиля и ваш администратор настроил расширенный поиск по ключевым словам для значка поиска в глобальном заголовке, то щелкните значок поиска и перейдите к разделу расширенного поиска по ключевым словам.
- 2 В разделе "Расширенный поиск по ключевым словам" выберите тип записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для расширенного поиска по ключевым словам поддерживаются только типы записей: "Компания", "Встреча", "Контакт", "Возможность" и "Задача". Тип записи, показанный по умолчанию в разделе "Расширенный поиск по ключевым словам", определяется значением в поле "Тип записи для поиска по умолчанию" на странице "Личные сведения" пользователя.

**СОВЕТ.** Чтобы видеть поля, в которых функция расширенного поиска по ключевым словам ведет поиск по типу записи, выберите тип записи, затем наведите указатель мыши на значок подсказки рядом с полем поиска.

- 3 В поле поиска введите строку для поиска.
- 4 Щелкните ссылку "Искать" или "Расширенный поиск".

**СОВЕТ.** При появлении сообщения об истечении времени ожидания запроса поиска пользователь может использовать расширенный поиск для дальнейшего уточнения условий. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование расширенного поиска \(на стр. 95\)](#). Также дополнительные сведения об оптимизации поиска и списках можно найти на веб-узле "Поддержка клиентов". Для доступа к веб-сайту обучения и поддержки щелкните глобальную ссылку "Обучение и поддержка" вверху любой страницы в Oracle CRM On Demand, а затем щелкните нужную ссылку в записи.

- Если вы щелкнули ссылку "Искать", тогда можете щелкнуть ссылку на нужную запись, чтобы открыть для нее страницу сведений.
- Если вы щелкнули ссылку "Расширенный поиск", то откроется страница расширенного поиска с типом записи, который вы выбрали на шаге 2. Тип записи выбирается заранее на странице расширенного поиска.

Затем на странице расширенного поиска можно заполнить параметры и условия поиска.

Дополнительные сведения об использовании расширенного поиска см. в разделе [Использование расширенного поиска \(на стр. 95\)](#).

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Расширенный поиск по ключевым словам \(на стр. 114\)](#)
- [Поиск записей \(на стр. 81\)](#)
- [Целенаправленный поиск \(на стр. 82\)](#)
- [Поиск по ключевым словам \(на стр. 91\)](#)
- [Поиск записей на панели действий \(на стр. 93\)](#)
- [Использование расширенного поиска \(на стр. 95\)](#)

## Расширенный поиск по ключевым словам

В дополнение к целенаправленному поиску и поиску по ключевым словам Oracle CRM On Demand поддерживает расширенный поиск по ключевым словам. Расширенный поиск по ключевым словам может находить записи, содержащие строки, которые подобны заданной строке поиска, помимо записей с точным соответствием. Этот поиск может находить записи с точной строкой поиска, которую вы задали, независимо от последовательности слов в строке или разделения строки пробелами или знаками пунктуации. Он может находить записи на основе лингвистического корня слов, а также может находить слова с подобным написанием.

Обычно целенаправленный поиск более эффективен, чем расширенный поиск по ключевым словам. Если вы знаете точную строку, которую требуется искать, то используйте целенаправленный поиск (который доступен в разделах поиска или расширенного поиска в интерфейсе пользователя) вместо расширенного поиска по ключевым словам. Если вы не уверены в точном написании и если требуется найти похожие записи, то используйте расширенный поиск по ключевым словам.

Расширенный поиск по ключевым словам содержит одно поле поиска, которое используется для поиска выбранного типа записи, содержащего поддерживаемые поля, как показано в следующей таблице.

| Тип записи  | Поля, включенные в расширенный поиск по ключевым словам                                                                                             |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя субъекта</li> <li>■ Местоположение</li> <li>■ Город получателя счета</li> </ul>                        |
| Встреча     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Тема</li> </ul>                                                                                            |
| Контакт     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя контакта</li> <li>■ Фамилия контакта</li> <li>■ Электронная почта</li> <li>■ Город контакта</li> </ul> |
| Возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя бизнес-возможности</li> </ul>                                                                          |
| Задача      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Тема</li> </ul>                                                                                            |

Подсказка в разделе "Расширенный поиск по ключевым словам" для каждого типа записи показывает поля, поддерживаемые для этого типа записи. Например, если вы вводите *Москва* при поиске компаний, то расширенный поиск будет искать это слово в полях "Имя компании", "Местоположение" и "Город выставления счета" для всех компаний, к которым вы имеете доступ. Поиск возвращает все записи, содержащие заданную строку поиска в поддерживаемых полях поиска.

### Характеристики расширенного поиска по ключевым словам

В этой теме описываются характеристики расширенного поиска по ключевым словам.

- Поиск выполняет следующие сопоставления слов:
  - Точные соответствия слов  
Поиск записей, которые содержат точную строку поиска, то есть с таким же написанием, как указано в строке поиска.
  - Накопленные соответствия  
Поиск записей, которые содержат по крайней мере одно соответствие строке поиска, а возвращенные записи ранжируются по совокупному результату, который учитывает количество



соответствий строке поиска и частоту обнаружения соответствий. Например, поиск строки *Первый национальный банк Аризоны* сначала возвращает запись "Первый национальный банк Аризоны" (соответствие четырех слов), а после нее -- запись, содержащую строку "Первый национальный банк" (соответствие трех слов).

■ Морфологические соответствия

Поиск записей, которые содержат значения с таким же лингвистическим корнем, как в слове строки поиска. Например, для строки поиска "Manufacturer" поиск возвращает записи, содержащие не только это слово, но также и слова "Manufacturing" или "Manufactured". (Морфологические соответствия поддерживаются только для английского языка.)

■ Нестрогие соответствия

Поиск записей, содержащих слова, написание которых подобно словам, заданным в строке поиска. Например, при поиске слова *Oracle*, написанного с ошибкой как *Orcale*, будут найдены записи, содержащие *Oracle*. (Нестрогие соответствия поддерживаются только для английского языка.)

■ Поиск ведется без учета регистра букв (например, поиск по строке *Машина* возвращает записи, содержащие слова *Машина* или *машина*)

■ Поиск игнорирует следующие элементы:

■ Диакритические знаки: например, поиск по строке *Velka* возвращает записи, содержащие *Vel'ká*

■ Знаки пунктуации, включая следующие:

- Апостроф ( ' )
- Квадратные скобки ( [ ] )
- Угловые скобки ( < > )
- Фигурные скобки ( { } )
- Круглые скобки ( ( ) )
- Двоеточие ( : )
- Запятая ( , )
- Тире ( — — — )
- Многоточия ( ... .. )
- Восклицательный знак ( ! )
- Точка ( . )
- Дефис ( - )
- Вопросительный знак ( ? )
- Кавычки ( ' ' " " " " )
- Точка с запятой ( ; )
- Косая черта ( / )

■ Неучитываемые слова

В поисковом запросе расширенный поиск по ключевым словам игнорирует неучитываемые слова на английском, датском, голландском, финском, французском, немецком, итальянском, португальском, испанском и шведском языках. Неучитываемое слово - это настолько широко распространенное слово, что оно бесполезно для поисковых целей и поэтому игнорируется при поиске для экономии времени (например, союзы и артикли). На английском языке примерами неучитываемых слов являются слова *or*, *and* или *the*.

- Для расширенного поиска по ключевым словам требуются специализированные индексы поиска. Данные Oracle CRM On Demand синхронизируются с индексами поиска с определенными интервалами, поэтому может оказаться, что недавно добавленную или измененную запись удастся найти не сразу.
- Расширенный поиск по ключевым словам - это сложный поиск, поэтому производительность поиска может варьироваться в зависимости от критериев поиска и качества данных. Рекомендуется проводить поиск с более детальными критериями поиска или использовать расширенный поиск в случаях, когда известно точное значение искомой строки или поля.

### Поддержка опережающего ввода

Расширенный поиск по ключевым словам поддерживает поиск с опережающим вводом. Поиск с опережающим вводом ищет записи в списках последних элементов, которые содержат строку поиска, в поддерживаемых полях для определенного типа записи, которую вы ищете. Поиск с опережающим вводом ведется без учета регистра букв и игнорирует диакритические знаки, а соответствие может быть в начале значения поля, или в подстроке значения поля, или в конце значения поля.

Списки последних элементов, которые поддерживаются, включают следующие списки:

- Мои недавно просмотренные *тип записи*
- Мои недавно созданные *тип записи*
- Мои недавно измененные *тип записи*

Когда вы вводите строку поиска, поиск с опережающим вводом открывает маленькое окно последних элементов возле раздела расширенного поиска по ключевым словам. В этом окне перечисляются все записи, содержащие строки, которые соответствуют введенным символам строки поиска (не более 10 записей). Пока вы вводите строку поиска, функция поиска с опережающим вводом выделяет полужирным шрифтом каждый раз по одному символу. Элементы, перечисленные в окне, отображают имя записи и имена поддерживаемых полей в круглых скобках **[()]** после имени записи. Имя записи извлекается из полей, как показано в следующей таблице.

| Тип записи  | Поля, отображаемые для вывода имени записи |
|-------------|--------------------------------------------|
| Субъект     | Имя субъекта                               |
| Встреча     | Тема                                       |
| Контакт     | Имя фамилия                                |
| Возможность | Имя бизнес-возможности                     |
| Задача      | Тема                                       |

Если строка поиска соответствует значению в поддерживаемом поле, то значение соответствия выделяется полужирным шрифтом. Например, если значение содержится в поле "Местоположение" для записи компании, то в окне будет показано: имя компании (**местоположение**, город выставления счета). К примеру, вы можете создать три компании с настройками, показанными в следующей таблице.

| Имя субъекта | Местоположение | Город получателя счета |
|--------------|----------------|------------------------|
| Account1     | Калифорния     | Sunnyvale              |
| Account2     | Калифорния     | Sunnyvale              |



| Имя субъекта | Местоположение | Город получателя счета |
|--------------|----------------|------------------------|
| Account3     | Sunnyside      | Sunnyside              |

Если для отыскания компаний вы вводите строку поиска *Sunnyvale*, то когда вы введете *S*, в окне "Последние элементы" будет показано следующее:

Компания 3 (**Sunnyside**, **Sunnyside**)

Компания 2 (California, **Sunnyvale**)

Компания 1 (California, **Sunnyvale**)

Когда вы введете *Sunnyv*, в окне "Последние элементы" будет показано следующее:

Компания 2 (California, **Sunnyvale**)

Компания 1 (California, **Sunnyvale**)

Поиск возвращает записи компаний из списков "Недавно просмотренные компании", "Недавно созданные компании" и "Недавно измененные компании", которые содержат слово *Sunnyvale* в полях "Имя компании", "Местоположение" или "Город выставления счета". При щелчке любой возвращенной записи в окне "Последние элементы" откроется окно "Сведения" для этой записи.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поиск записей с помощью расширенного поиска по ключевым словам \(на стр. 112\)](#)
- [Поиск записей \(на стр. 81\)](#)
- [Целенаправленный поиск \(на стр. 82\)](#)
- [Поиск по ключевым словам \(на стр. 91\)](#)
- [Поиск записей на панели действий \(на стр. 93\)](#)
- [Использование расширенного поиска \(на стр. 95\)](#)

## Копирование записей

Для большинства типов записей можно создать новую запись копированием существующей записи. При копировании значения определенных полей в записи копируются в новую запись. Администратор компании определяет, какие значения полей копируются в новую запись. При этом любые связи между записью, которая копируется, и любыми другими записями не копируются в новую запись.

При копировании записи можно изменить значения, которые скопированы в новую запись, и добавить значения в пустые поля.

Следующая процедура описывает порядок копирования записи.

### Чтобы скопировать запись

- 1 Найдите запись, которую хотите скопировать.  
Подробнее о поиске записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице списка для данного типа записей щелкните ссылку с именем записи, которую хотите скопировать.  
**СОВЕТ.** Для многих типов записей параметр "Копирование" доступен на странице списка. Если он доступен, выберите этот параметр и затем перейдите к шагу 4.
- 3 На странице сведений для записи нажмите "Копировать".
- 4 На странице "Правка" введите сведения для новой записи.

Можно изменить значения, которые были скопированы из исходной записи, и ввести значения в пустые поля.

**5** Сохраните новую запись.

## Просмотр записей

Если включена функция предварительного просмотра записи, можно предварительно просмотреть записи из ссылок записей в различных областях в Oracle CRM On Demand, включая следующие:

- На главной странице пользователя
- Главные страницы записей
- Страницы со списками записей
- Страницы сведений о записях (включая списки связанных записей)
- Панель действий
- Указатели места на карте для обозначения местоположений адресов, возвращаемых в результате поиска ближайших объектов. Для получения сведений о поисках ближайших объектов см. раздел [Выполнение поиска ближайших объектов \(на стр. 401\)](#).

В зависимости от настроек предварительного просмотра записей окно предварительного просмотра открывается при наведении указателя мыши на ссылку записи или при нажатии значка предварительного просмотра, появляющегося при наведении указателя мыши на ссылку записи. В окне предварительного просмотра отображается первый раздел страницы сведений записи.

Настройки предварительного просмотра записей могут быть заданы на уровне компании или для каждого пользователя отдельно. Пользовательские настройки перекрывают настройки компании.

Подробнее об установке режима предварительного просмотра записей см. раздел Установка режима предварительного просмотра записей (см. [Настройка режима предварительного просмотра записи](#) на стр. 822). Подробнее об установке режима предварительного просмотра записей на уровне компании см. раздел Настройка профиля компании и глобальных умолчаний (см. [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) на стр. 1233).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функция предварительного просмотра записи недоступна, если доступ к Oracle CRM On Demand осуществляется через устройство, работающее под управлением операционной системы iOS.

### *Для предварительного просмотра записи*

- Поместите указатель мыши на ссылку записи.
  - Если для режима предварительного просмотра записей установлено значение 'Наведение на ссылку', окно предварительного просмотра откроется автоматически.
  - Если для режима предварительного просмотра записей установлено значение 'Нажатие на значок предварительного просмотра', то при наведении указателя мыши на ссылку появится значок. Нажмите значок для открытия окна предварительного просмотра.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При открытом окне предварительного просмотра нельзя пользоваться центром сообщений и функциями внутритекстового редактирования.

### *Для закрытия окна предварительного просмотра записи*

- Нажмите значок X в окне предварительного просмотра или нажмите страницу под окном предварительного просмотра.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При наведении указателя мыши на элемент пользовательского интерфейса (кроме окна предварительного просмотра, ссылки на записи и значка предварительного просмотра) окно предварительного просмотра автоматически закроется через 2 секунды.

## Блокирование записи

Для определенных типов записей администратор компании может настроить процесс ограничения действий, выполняемых пользователем с записью до тех пор, пока запись имеет определенное значение. Ограничение пользователей на осуществление определенных действий называется *блокированием записей*. Пока запись заблокирована процессом, Oracle CRM On Demand не дает выполнять действия, недопустимые процессом. Если пользователь попытается выполнить недопустимое действие, то он может увидеть сообщение об ошибке.

В зависимости от настроек процессов блокирования записи администратором компании процессы могут ограничивать действия пользователя следующим образом.

- **Действия уровня записи.** Процессы блокирования записи могут запрещать пользователю выполнять следующие действия над заблокированной записью.
  - Обновление записи.
  - Удаление записи.
  - Удаление записи из отношения с другой записью, если удаление записи из отношения приводит к удалению записи из Oracle CRM On Demand. Однако, если удаление записи из отношения не влечет за собой удаление записи из Oracle CRM On Demand, то запись может быть удалена из отношения, даже если пользователю не позволено удалять запись.

Например, администратор компании настроил процесс для типа записи "Решение". Процесс может не позволять удаление решений со статусом "Утверждено" или обновление решений, имеющих статус "Устарело" и т.д.
- **Связанные действия уровня записи.** Процессы блокирования записей могут запрещать пользователю выполнять следующие действия с данным связанным типом записи, пока родительская запись заблокирована.
  - Создание новой записи связанного типа записи от родительской записи.
  - Обновление записей связанного типа записи, являющихся дочерними записями родительской записи. В этом случае связанные записи не могут обновляться ни из одного места в Oracle CRM On Demand, пока заблокирована родительская запись.
  - Добавление существующей записи связанного типа к родительской записи.

Например, пользователь может быть ограничен в связывании записей контактов с задачами, если статус задачи имеет значение "Завершено".
- **Действия уровня поля.** Процессы блокирования записей могут ограничивать пользователя от обновления определенных полей, пока запись имеет определенное значение, то есть запись частично заблокирована.
 

Например, если в компании используются общие адреса, то пользователю может быть запрещено обновление полей адреса "Строка 1", "Строка 2", "Строка 3", "Индекс" и "Страна" пока статус адреса имеет значение "Проверено". Однако пользователь может продолжать обновление пользовательских полей в записи адреса.

Подробнее о настройке процессов блокирования записей см. раздел [Администрирование процессов \(на стр. 1637\)](#).

### О переопределении процессов блокирования записей

Определенные пользователи имеют полномочия "Переопределение администрирования процессов" и могут обновлять заблокированные записи. Если для вашей роли пользователя включены полномочия "Переопределение администрирования процессов", процессы блокирования записей не будут мешать вам выполнять действия с заблокированными записями. Кроме того, вы не будете видеть какие-либо предупреждающие сообщения или сообщения об ошибках, указывающие на то, что запись заблокирована.

## Обновление сведений о записях

Обычно можно обновить информацию о записи, если вы являетесь ее владельцем, руководите владельцем записи или владелец предоставил вам право доступа к записи. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить ваш доступ к записям.

Кроме того, для изменения статуса записи решения или публикации решения роль пользователя должна иметь полномочия "Публикация решений".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые системные поля всегда остаются доступными только для чтения и могут обновляться только средствами Oracle CRM On Demand. Примерами таких полей только для чтения могут служить поля "Создано" и "Создано: дата", доступные во многих типах записей.

Существуют следующие способы обновления записей:

- **Внутритекстовое редактирование полей.** Внутритекстовое редактирование отдельных полей можно выполнить на страницах "Список" записей, страницах "Сведения" записей и в связанных записях на странице "Сведения" основной записи. Администратор компании можете разрешить или запретить внутритекстовое редактирование в профиле компании. По умолчанию внутритекстовое редактирование разрешено.

**СОВЕТ.** На большинстве страниц "Список" страницу сведений о записи можно открыть в области записи самой страницы "Список", т. е. не выходя из этой страницы. Дополнительные сведения см. в разделах [Об области записи на страницах "Список" \(на стр. 146\)](#) и [Использование области записи на страницах "Список" \(на стр. 147\)](#).

Также можно выполнить внутритекстовое редактирование нескольких полей в нескольких записях одновременно на многих страницах списка и во многих списках связанных записей на страницах "Сведения" основных записей. Если список поддерживает одновременное внутритекстовое редактирование нескольких полей, в верхнем левом углу списка отображается значок карандаша.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для некоторых типов полей невозможно внутритекстовое редактирование в связанных записях на странице "Сведения" основной записи. Для получения дополнительных сведений см. раздел [Обновление связанных записей из основных записей \(на стр. 129\)](#).

- **Обновление записи на странице "Правка".** Попасть на страницу "Правка" можно при нажатии ссылки "Правка" рядом с записью на странице "Список" или кнопки "Правка" на странице "Сведения" записи.

- **При импорте записей:**

- Использование помощника импорта для импорта данных записей из внешних файлов CSV, если роль пользователя имеет полномочия "Личный импорт"
- Использование служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand
- Использование веб-служб для синхронизации записей с другими приложениями

Тип записей, которые можно импортировать, зависит от полномочий, назначенных роли пользователя. Дополнительные сведения об импорте записей из внешних файлов CSV и других внешних источников см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта \(на стр. 1787\)](#).

В этом разделе описано, как выполнять внутритекстовое редактирование полей и обновление записей на странице "Правка" записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если открыто окно предварительного просмотра или используется центр сообщений, внутритекстовое редактирование на странице "Список" записи недоступно.

### Внутритекстовое редактирование отдельных полей

Следующая процедура описывает внутритекстовое редактирование отдельных полей в списках записей и на страницах "Сведения" записи. Для получения возможности внутритекстового обновления полей необходимо включить внутритекстовое редактирование.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Иногда при внутритекстовом редактировании отдельного поля может появиться сообщение о необходимости перейти на страницу "Правка" для завершения правки. Данное сообщение выводится, если требуется отредактировать дополнительные поля или к редактируемому полю присоединен бизнес-процесс.

### **Для внутритекстового редактирования отдельных полей**

- 1 На странице со списком записей или на странице сведений о записи поместите указатель мыши над полем, которое необходимо обновить.  
С правой стороны поля появится значок редактирования. В зависимости от типа поля появляются разные значки. На странице "Сведения", если поле предназначено только для чтения, то при наведении на него мыши не отображается никакой информации. Также ничего не происходит при нажатии на поле. На странице "Весь список", если поле предназначено только для чтения, то при наведении на него мыши отображается информация. Также при нажатии на поле, предназначенное только для чтения, отображается внутритекстовый редактор в режиме, не предусматривающем изменений.
- 2 Нажмите значок редактирования или поле для перехода в режим внутритекстового редактирования.  
Для некоторых полей действие при нажатии поля отличается от действия при нажатии значка редактирования. Например, при нажатии на поле "Телефон" отображается поле редактирования текста, позволяющее напрямую ввести номер телефона. При нажатии значка редактирования отображается редактор поля "Телефон", позволяющий пользователю отдельно указать значения полей "Страна", "Код области", "Телефонный номер" и "Добавочный номер".
- 3 Обновите значение поля.
- 4 Щелкните значок зеленой "галочки" или нажмите Enter для сохранения изменений.  
Для отмены изменений нажмите значок красного "креста" или клавишу Esc.

### **Внутритекстовое редактирование нескольких полей в списках записей**

При внутритекстовом редактировании нескольких полей в списках записей необходимо учитывать следующее:

- Только записи, которые в данный момент отображаются в списке, доступны для обновления. Например, если вы фильтруете список для отображения только определенных записей, то для обновления будут доступны только эти записи.
- Поля, которые доступны только для чтения, будут затенены и недоступны для обновления.
- Обязательные поля обозначены следующим образом:
  - Если для типа записи используется статический макет, то обязательные поля обозначены красной звездочкой и красным текстом в заголовке столбца.
  - Если для типа записи используется динамический макет, то обязательные поля обозначены красной границей.
  - Если поле является условно обязательным, оно отображается с красной границей. Поле, обязательное при условии, - это поле, которое не является обязательным по умолчанию, но становится обязательным, если данные в других полях записи соответствуют определенным условиям.
- Если поле списка с множественным выбором доступно для изменения, рядом с ним отображается значок "Поиск".
- Если поле валюты доступно для изменения, рядом с ним отображается значок валюты.
- Если для типа записи роли пользователя определен динамический макет страницы и пользователь обновляет поле ведущего списка выбора для динамического макета, некоторые поля, бывшие обязательными для записи, могут стать необязательными, и наоборот, необязательные поля могут стать обязательными. Аналогично, некоторые поля, ранее доступные для изменения, могут стать

доступными только для чтения, а те, что были доступны только для чтения, станут доступны для изменения.

- Обновление, которое вносится в поле, может потребовать дополнительных обновлений записи. В таких случаях при попытке сохранить изменения отображается сообщение. Если поле или поля, требующие дополнительных обновлений, отображаются в списке, можно внести дополнительные обновления в поля непосредственно в списке перед сохранением изменений. В противном случае будет предложено перейти на страницу редактирования для первой записи в списке, которая требует дополнительных обновлений. Если вы перейдете на страницу редактирования и обновите запись, после сохранения изменений Oracle CRM On Demand выполнит перемещение назад к редактируемому списку.
- Если не удалось выполнить обновление для поля в записи по какой-либо причине при внутритекстовом редактировании записи, ни одно из изменений для данных полей в этой записи не сохраняется. Если обновления одной или нескольких записей завершаются неудачно, после сохранения изменений отображается сообщение об ошибке. В сообщении об ошибке сохраняются записи, для которых не удалось выполнить обновление.

В следующей процедуре описано, как выполнить одновременное внутритекстовое редактирование нескольких полей в списке записей.

#### ***Для внутритекстового редактирования нескольких полей в списке записей***

- 1 В списке записей щелкните значок карандаша, чтобы включить режим редактирования.
- 2 Обновите значения полей необходимым образом.

**СОВЕТ.** Можно использовать клавишу Tab и клавиши со стрелками вверх и вниз на клавиатуре для перемещения курсора между полями.

- 3 При завершении обновления записей в списке щелкните зеленый значок "галочки" в верхней или нижней части списка для сохранения изменений.

Для отмены изменений в любое время перед их сохранением можно щелкнуть красный значок X в верхней или нижней части списка или нажать клавишу Esc. Если отменить изменения, ни одно из изменений, внесенных в поля записей в списке, не будет сохранено.

#### **Обновление сведений о записи на страницах редактирования записей**

Следующая процедура описывает действия по обновлению сведений о записи на странице "Правка".

#### ***Для обновления сведений о записи на странице "Правка"***

- 1 На странице со списком записей нажмите для записи ссылку "Правка" или на странице сведений нажмите кнопку "Правка" в строке заголовка.
- 2 На странице "Правка" записи обновите необходимую информацию.
- 3 Сохраните запись:
  - Для сохранения этой записи и открытия страницы "Сведения" (на которой можно привязать к записи данные) нажмите "Сохранить".
  - Для сохранения данной записи и открытия страницы "Правка" (на которой можно создать другую запись) нажмите "Сохранить и создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор может настроить поле так, чтобы оно было обязательным при условии, то есть данное поле не является обязательным по умолчанию, но становится обязательным, если данные в других полях записи соответствуют определенным условиям. В этом случае около поля отображается красная звездочка (\*), то есть теперь это поле является обязательным и если для этого поля отображается текстовая метка, она выделяется красным цветом. Если это поле не заполнено, необходимо обновить его перед сохранением записи. Сведения о некоторых ограничениях, касающихся редактирования условно обязательных полей, см. в разделе [О полях, обязательных при условии](#) (на стр. 1343).



## Привязка записей к выбранной записи

В Oracle CRM On Demand поддерживается связывание записей между собой. Связанные записи предоставляют доступ ко всей сопутствующей информации из просматриваемых записей. Например, привязка контактов, возможностей и действий к записи субъекта позволяет получить полное представление информации о клиенте.

В случае привязки записи связываются между собой и пользователь с правами доступа к таким записям получает полное представление о содержащейся в них информации.

Окна поиска можно использовать для поиска и выбора существующих записей, которые необходимо связать с открытой записью пользователя. В зависимости от настроек макета поиска для типа записи, выполненных для роли пользователя администратором компании, окно поиска для указанного типа записи при открытии уже может содержать некоторые записи. Дополнительные сведения об окнах поиска и их использовании см. в разделе Поиск записей с помощью окна поиска (см. [Поиск записей в окнах поиска](#) на стр. 104). Дополнительные сведения о возможностях интеллектуальных связей для поиска записи, которую требуется связать с другой записью, см. в разделе [Интеллектуальные связи и функциональные возможности автоматического решения](#) (на стр. 110).

### Связывание новых записей с уже существующими

На страницах сведений о записи можно выполнять следующие действия (в зависимости от типа рабочей записи):

- связывать существующие записи с основной записью.
- создавать новые записи, которые автоматически будут связаны с основной записью.

Новые записи добавляются в базу данных одновременно с привязкой к выбранной записи. Например, созданное на странице "Сведения о зацепках" действие связывается с зацепкой, а затем появляется на страницах "Действия".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые поля связанных записей можно редактировать из страницы "Сведения" основной записи (если разрешено внутритекстовое редактирование). Информацию о редактировании связанных записей из основных записей см. в разделе [Обновление связанных записей из основных записей](#) (на стр. 129).

Далее приведена процедура связывания одной или нескольких записей с выбранной записью в разделе связанной информации на странице записи "Сведения".

### Связывание существующей записи с выбранной записью

- 1 Выберите основную запись.

Дополнительные сведения о выборе записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).

- 2 Прокрутите содержимое страницы "Сведения" до соответствующего раздела и нажмите кнопку "Добавить".

В зависимости от типов связываемых записей появится окно поиска для множественных связей либо страница списка.

- 3 Выполните одно из следующих действий.

- В окне поиска множественных связей нажмите кнопку "Выбрать" для каждой из записей, которую следует связать с основной записью, затем нажмите кнопку "ОК".
- На странице списка щелкните значок поиска, расположенный рядом с полем, для открытия окна поиска, затем нажмите кнопку "Выбрать" для записи, которую следует связать с основной записью.

Далее описано создание новой записи и ее связывание с выбранной записью.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Возможность создавать новые связанные записи из выбранной записи зависит от типов записей, с которыми работает пользователь.

### **Создание новой записи и ее привязка к выбранной записи**

- 1 Выберите основную запись.  
Дополнительные сведения о выборе записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Прокрутите содержимое страницы записи "Сведения" до соответствующего раздела и нажмите кнопку "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В некоторых случаях кнопка "Создать" недоступна в разделе связанной информации. В этом случае нажмите кнопку "Добавить", а затем кнопку "Создать" в окне поиска, после чего появится форма для создания новой записи.

- 3 На странице правки создайте новую запись и сохраните ее, нажав кнопку "Сохранить" или "Сохранить и продолжить":
  - Если нажать кнопку "Сохранить", то Oracle CRM On Demand сохраняет новую запись и переходит на страницу сведений главной записи.
  - Если нажать кнопку "Сохранить и продолжить", то Oracle CRM On Demand сохраняет новую запись и переходит на страницу сведений дочерней записи, чтобы можно было связать дополнительное содержимое с дочерней записью, например примечания и дополнения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот переход применяется только к дочерним записям, которые могут иметь другие связанные типы записей в разделах связанной информации. Например, для дополнений и примечаний недоступна кнопка "Сохранить и продолжить".

В любом случае Oracle CRM On Demand автоматически связывает новую запись с главной записью.

Далее описана процедура исключения или удаления связанной записи из раздела связанной информации на странице записи "Сведения".

### **Перемещение или удаление связанной записи**

- 1 Выберите основную запись.  
Дополнительные сведения о выборе записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Прокрутите содержимое страницы "Сведения" до соответствующего раздела.
- 3 В строке записи, которую требуется исключить или удалить, выберите один из следующих пунктов в меню уровня записи:
  - **Исключить.** Исключение связи записей без удаления самих записей.
  - **Удалить.** Удаление связанной записи. Удаленная запись перемещается на страницу "Удаленные элементы" и через 30 дней удаляется из базы данных безвозвратно.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если доступны окна поиска множественных связей, для удаления связанных записей также можно нажать кнопку "Исключить" для каждой из связанных записей в окне поиска множественных связей.

### **Примеры типов записи, связанных с другими типами записи**

Следующая таблица содержит примеры типов записей, которые можно связать с другими записями в стандартной версии приложения Oracle CRM On Demand. В столбце "Информация" приведены инструкции по привязке типа записи на странице сведений для основной записи.

Типы записи, которые можно связать с выбранной записью, зависят от типа данной записи, а также от настроек Oracle CRM On Demand, установленных пользователем или его менеджером. Кроме того, если используется особый выпуск Oracle CRM On Demand, например Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management или отраслевой выпуск Oracle CRM On Demand, можно выполнить привязку дополнительных типов записей.



| Тип записи           | Информация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект              | <p><b>В стандартном приложении раздел субъектов доступен на страницах сведений для записей контактов. Необходимо добавить раздел в макет:</b></p> <p>Чтобы связать существующую организацию с контактом и отслеживать роль, которую она выполняет по отношению к контакту, нажмите "Добавить". На странице "Добавить организацию" выберите организацию, ее роль по отношению к контакту и нажмите кнопку "Сохранить". Если организация, которую требуется добавить, не существует, для ее добавления нажмите кнопку "Создать" в окне "Поиск". Описание полей см. в разделе Поля субъекта (организации) (см. <a href="#">Поля субъекта</a> на стр. 310).</p> <p>В случае, если субъект имеет несколько ролей, щелкните "Изменить роли" в соответствующей строке, выберите роли и сохраните запись.</p> |
| Партнеры организации | <p><b>В стандартном приложении раздел "Партнеры субъекта" доступен на страницах сведений для записей субъектов. Необходимо добавить раздел в макет:</b></p> <p>Для привязки субъекта и отслеживания его как партнера для данной записи нажмите "Добавить". Затем в форме "Правка" введите требуемые сведения и сохраните запись. Описание полей см. в разделе <a href="#">Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов</a> (на стр. 303).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Взаимосвязи счетов   | <p>См. Отслеживание взаимосвязей между субъектами (см. <a href="#">Отслеживание взаимоотношений между субъектами</a> на стр. 299)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Команда субъекта     | <p>См. раздел Совместное использование записей (команды) (см. <a href="#">Общие записи (команды)</a> на стр. 154).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Кампании             | <p><b>Только для записей, относящихся к контактам:</b></p> <p>Для привязки кампании нажмите "Добавить", выберите кампанию и сохраните запись. Описание полей см. в разделе <a href="#">Поля кампании</a> (на стр. 261).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Конкуренты           | <p><b>В стандартной версии приложения раздел "Конкуренты" появляется на странице сведений для записей, относящихся к субъектам и бизнес-возможностям:</b></p> <p>Для привязки субъекта и отслеживания его как конкурента для данной записи нажмите "Добавить". Затем в форме "Правка" введите требуемые сведения и сохраните запись. Описание полей см. в разделе <a href="#">Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов</a> (на стр. 303).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Тип записи             | Информация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Контакты               | <p><b>В стандартной версии приложения раздел "Контакты" доступен для записей, относящихся к операциям (задачи и встречи). Возможно, потребуется добавить данный раздел к макету:</b></p> <p>Для привязки основного контакта нажмите "Правка" и задайте связи контакта. Для привязки дополнительных контактов к операции перейдите в раздел "Контакты", нажмите "Добавить" и задайте связи записей контактов.</p> <p><b>В стандартной версии приложения раздел "Контакты" появляется на странице сведений для записей, относящихся к субъектам:</b></p> <p>Чтобы привязать новый контакт, необходимо нажать кнопку "Создать", ввести в форме "Правка" требуемые сведения и сохранить запись.</p> <p>Для привязки существующего контакта нажмите "Добавить". На странице "Список контактов" выберите имя контакта и нажмите "Сохранить". Если контакт, которого требуется добавить, не существует, для его добавления нажмите "Создать" в окне "Поиск". Описание полей см. в разделе <a href="#">Поля контакта (на стр. 334)</a>.</p> <p><b>В стандартной версии приложения раздел "Контакты" появляется на странице сведений для записей, относящихся к возможностям:</b></p> <p>Для связывания существующего контакта с записью возможности нажмите "Добавить". В форме "Список контактов" выберите имя контакта, задайте для него "Роль покупателя" и нажмите "Сохранить". Если контакт, которого требуется добавить, не существует, для его добавления нажмите "Создать" в окне "Поиск". Описание полей см. в разделе <a href="#">Поля контакта (на стр. 334)</a>.</p> <p>Требуется выбрать "Роль покупателя" для выяснения обязанностей контакта в компании и влияния контакта на решения о покупке. "Роль покупателя" важна для "Анализа ключевой роли" и для понимания организации процесса продаж.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Можно привязать один контакт к нескольким бизнес-возможностям или несколько контактов к одной бизнес-возможности.</p> |
| Отношения для контакта | <p>См. Отслеживание взаимосвязей между контактами (см. <a href="#">Отслеживание взаимоотношений между контактами</a> на стр. 326).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Команда контакта       | <p><b>Только для записей, относящихся к контактам:</b></p> <p>Чтобы сделать запись контакта видимой для других работников, нажмите "Добавление пользователей". В окне "Команда контакта - добавление пользователя" выберите имя пользователя и его права доступа для записи (в поле "Контакт: доступ"), затем сохраните внесенные изменения. Дополнительные сведения по совместному использованию записей см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. <a href="#">Общие записи (команды)</a> на стр. 154).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Тип записи        | Информация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Зацепки           | <p><b>В стандартной версии приложения раздел "Зацепки" появляется на странице сведений для записей, относящихся к кампаниям:</b></p> <p>Для привязки новой зацепки нажмите "Создать", введите требуемую информацию в форму "Редактирование зацепки" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Поля зацепки (см. <a href="#">Поля зацепок</a> на стр. 281).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Примечания        | <p><b>В стандартном приложении раздел "Заметки" появляется на страницах сведений для типов записей, которые поддерживают функцию заметок (примечаний):</b></p> <p>Для привязки нового примечания нажмите "Создать", введите требуемую информацию в форму "Редактирование примечания" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе <a href="#">Добавление примечаний</a> (на стр. 166).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Открытые операции | <p><b>В стандартной версии приложения раздел "Открытые операции" появляется на странице сведений для целого ряда типов записей:</b></p> <p>Для привязки новой встречи или задачи нажмите "Новая встреча" или "Новая задача" в строке заголовка, после чего введите требуемую информацию в форму "Правка" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Поля операции (см. <a href="#">Поля операций</a> на стр. 248).</p> <p>К выбранной записи можно привязать несколько операций. Если с действием связано время, операция появится в списке "Операции" и "Календарь".</p> <p>Пользователи, которые могут просматривать выбранную запись, также могут просматривать "Действия", связанные с записью, включая действия, которыми владеют другие пользователи, и действия, которые были назначены другими пользователями. Дополнительные сведения о работе со списками операций см. в разделе <a href="#">Работа со списками операций</a> (на стр. 217).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В зависимости от типа записи и макета страницы сведений, назначенного администратором компании роли пользователя для типа записи, связанные с записью открытые встречи и задачи могут отображаться на страницах сведений для записи по отдельности, в разделе связанной информации "Открытые встречи" и разделе связанной информации "Открытые задачи". Кроме того, в некоторых типах записей в разделе связанной информации "Операции" отображаются и открытые, и завершенные операции.</p> |
| Возможности       | <p>Для привязки новой бизнес-возможности нажмите "Создать", введите требуемую информацию в форму "Редактирование бизнес-возможности" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Поля бизнес-возможности (см. <a href="#">Поля для возможности</a> на стр. 358).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для привязки бизнес-возможности к зацепке преобразуйте зацепку, связанную с кампанией, в возможность. Подробнее см. в разделе Преобразование зацепок в субъекты,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Тип записи              | Информация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <p><b>контакты или бизнес-возможности</b> (см. <a href="#">Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности на стр. 275</a>).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Партнеры для сделки     | <p><b>В стандартной версии приложения раздел "Партнеры для сделки" появляется на странице сведений для записей, относящихся к возможностям:</b></p> <p>Для привязки субъекта и отслеживания его как партнера для данной записи нажмите "Добавить". Затем в форме "Правка" введите требуемые сведения и сохраните запись. Описание полей см. в разделе <a href="#">Отслеживание партнеров и конкурентов для возможностей</a> (на стр. 345).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Рекомендация            | <p>См. раздел Добавление рекомендаций (см. <a href="#">Добавление источников информации</a> на стр. 328).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Связанные решения       | <p><b>В стандартной версии приложения раздел "Связанные решения" появляется на странице сведений для записей, относящихся к решениям:</b></p> <p>Для добавления решения нажмите "Добавить решение" и выберите существующее решение в окне "Поиск". Можно добавить любое количество решений. Возможно, потребуется привязать решения друг к другу, если они совместно используют общую информацию или относятся к одной теме. Для создания нового решения нажмите "Создать", введите требуемую информацию и сохраните запись.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Связанные запросы на обслуживание можно посмотреть на странице "Сведения о решении", однако связать их можно только на странице "Сведения о запросе на обслуживание".</p> |
| Запросы на обслуживание | <p><b>В стандартной версии приложения раздел "Запросы на обслуживание" появляется на странице сведений для записей, относящихся к субъектам и контактам:</b></p> <p>Для привязки нового запроса на обслуживание нажмите "Создать", введите требуемую информацию в форму "Редактирование запроса на обслуживание" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Поля запроса на обслуживание (см. <a href="#">Поля запросов на обслуживание на стр. 442</a>).</p>                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Тип записи   | Информация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Решения      | <p><b>В стандартной версии приложения раздел "Решения" появляется на странице сведений для записей, относящихся к запросам на обслуживание:</b></p> <p>Для привязки решения нажмите "Добавить". В окне "Поиск" щелкните ссылку "Идентификатор решения" для привязки существующего решения или нажмите "Создать" для создания нового решения. Описание полей см. в разделе Поля решения (см. <a href="#">Поля решений</a> на стр. 451).</p> <p><b>СОВЕТ.</b> Перед созданием новых решений просмотрите "Список решений", чтобы убедиться, что решение не ожидает публикации руководителем. В окне поиска выводятся только решения, помеченные как опубликованные, со статусом "Утверждено".</p>                                                                        |
| Команда      | <p><b>В стандартном приложении раздел "Команда" не появляется по умолчанию на странице сведений ни для каких записей, но администратор может добавить этот раздел к определенным типам записей:</b></p> <p>Для того, чтобы сделать эту запись видимой другим работником, нажмите "Добавить пользователей". В окне "Добавить пользователей в команду" введите имя пользователя.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если владелец записи является участником группы (задается администратором компании), участники группы автоматически появляются в разделе "Информация, связанная с командой".</p> <p>Подробнее см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. <a href="#">Общие записи (команды)</a> на стр. 154).</p>                                         |
| Пользователь | <p><b>В стандартном приложении раздел "Пользователь" по умолчанию не отображается на странице сведений ни для каких записей, но администратор компании может добавить этот раздел для определенных типов записей:</b></p> <p>Для отслеживания другого работника, участвующего в работе над задачей, в разделе "Пользователи" страницы "Сведения о задаче" нажмите "Добавить". В окне "Поиск" выберите пользователя.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В отличие от функции "Команда", если владелец записи принадлежит к группе (это задается администратором компании), участники группы не появляются автоматически в разделе информации, связанной с пользователем. Список пользователей не оказывает влияние на видимость записей, он служит только для отслеживания.</p> |

## Обновление связанных записей из основных записей

Предусмотрены следующие способы обновления связанной записи из основной записи:

- С помощью внутритекстового редактирования полей, если разрешено внутритекстовое редактирование. Также доступно внутритекстовое редактирование отдельных полей связанных записей на странице "Сведения" основной записи. Во многих списках связанных записей также

возможно внутритекстовое редактирование нескольких полей в нескольких записях одновременно. Если список связанных записей поддерживает возможность одновременного внутритекстового редактирования нескольких полей, в верхнем левом углу списка отображается значок карандаша.

Обратите внимание, что на странице сведений основной записи невозможно редактировать следующие типы полей связанных записей:

- поля, не отображаемые на странице сведений самой связанной записи;
- вычисляемые поля, например "Полное имя";
- поля, доступные только для чтения на странице правки связанной записи.

Кроме того, в случаях, когда одна и та же связанная запись может присутствовать под несколькими главными записями, поля, являющиеся частью связи, можно редактировать. В то же время поля, принадлежащие самой связанной записи, редактировать невозможно. Например, в связанном списке 'Команда субъекта' в записи субъекта можно редактировать поле 'Роль в команде', поскольку данное поле является частью взаимоотношения между субъектом и участником команды. Однако поля "Фамилия" и "Имя" редактировать нельзя, поскольку они принадлежат к записи пользователя (члена команды).

- Открытие страницы 'Правка' связанной записи со страницы 'Сведения' основной записи и обновление полей на этой странице.

Следующая процедура описывает процесс обновления связанной записи со страницы сведений основной записи.

#### ***Для обновления связанной записи на странице сведений основной записи***

- На странице сведений основной записи выполните прокрутку вниз до требуемого раздела и отредактируйте поля требуемым образом.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если запись, которую необходимо отредактировать, не отображается на странице, нажмите ссылку 'Показать весь список' для просмотра всех связанных записей данного типа, после чего отредактируйте запись на странице списка.

Подробнее о внутритекстовом редактировании полей см. в разделе Обновление сведений о записи (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

Следующая процедура описывает процесс открытия связанной записи со страницы сведений основной записи.

#### ***Для открытия связанной записи со страницы сведений основной записи***

- 1 На странице сведений основной записи выполните прокрутку вниз до требуемого раздела.
- 2 Нажмите ссылку 'Правка' рядом с записью (если она есть) или нажмите имя связанной записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если запись, которую необходимо отредактировать, не отображается на странице, нажмите ссылку 'Показать весь список' для просмотра всех связанных записей данного типа.

- 3 После открытия страницы 'Правка' или 'Сведения' связанной записи обновите сведения о записи. Подробнее об обновлении сведений о записи см. в разделе Обновление сведений о записи (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

## **Страница "Избранные записи"**

На странице "Избранные записи" показаны выбранные пользователем записи. Для перехода к странице "Избранные записи" нажмите "Показать весь список" в разделе "Избранные записи" панели действий. Число избранных записей не должно превышать 100.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если список избранного уже содержит 100 записей и вы добавляете в этот список еще одну запись, самая ранняя запись удаляется, чтобы освободить место для новой.

На странице "Избранные записи" можно выполнять задачи, приведенные в следующей таблице.

| Операция                             | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Изменение последовательности записей | В строке заголовка страницы "Избранные записи" нажмите кнопку "Управлять избранным". На странице "Управлять избранным" можно задать последовательность записей. Новая последовательность записей отображается на панели действий и странице "Избранные записи".                                 |
| Удаление записи из списка избранного | В строке для записи, которую требуется удалить, нажмите ссылку "Удалить".<br><br><b>СОВЕТ.</b> Вы также можете удалить запись из избранных записей, щелкнув значок "Удалить из избранного", который доступен на странице сведений о записи и в строке для избранной записи на страницах списка. |
| Отображение сведений о записи        | Нажмите имя записи, чтобы открыть для нее страницу "Сведения".                                                                                                                                                                                                                                  |
| Пролистывание списка                 | Щелкните значки навигации вверху или внизу страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.                                                                                                                                                     |
| Показывать больше или меньше записей | В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, отображаемых одновременно.                                                                                                                                                                          |

## Работа со списками

Для многих типов записей число просматриваемых записей можно ограничить путем создания отфильтрованных списков. В фильтрованных списках содержится подмножество записей, которые соответствуют критериям создания списка.

В Oracle CRM On Demand предоставляются стандартные фильтрованные списки для нескольких типов записей. Пользователи, роль которых предусматривает полномочия "Определение общедоступных списков", могут создавать списки с пользовательскими фильтрами, доступные другим пользователям. Доступные для роли пользователя списки определяются администратором компании. Также могут быть созданы списки с фильтрами для получения необходимых для работы записей. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#). Из списков, доступных пользователю для типа записи верхнего уровня, может быть выбран набор списков, отображаемый на главной странице и в списках выбора списков. Дополнительные сведения см. в разделе [Изменение наборов списков для типов записей \(на стр. 150\)](#).

При выборе отфильтрованного списка на странице "Список записей" открывается список записей, которые соответствуют критериям списка. Можно выбрать отображение на странице первых 5, 10, 25, 50, 75 или 100 записей. Выбранный параметр поддерживается на страницах "Список" для всех типов записей, пока не будет снова изменен. При просмотре списка запись, в которой находится указатель мыши, выделяется (изменяется цвет фона).

В зависимости от настройки компании и настроек в профиле пользователя заголовки столбцов на страницах "Список" всегда отображаются при прокрутке страницы записей. Эта функция может быть



включена или отключена на уровне компании, однако настройку "Заморозить заголовки столбцов списка" можно переопределить в личном профиле. Дополнительные сведения об изменении параметра "Заморозить заголовки столбцов списка" в личном профиле см. в разделе Обновление личных сведений (см. [Обновление личных данных](#) на стр. 810).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand может использовать только один метод сопоставления для определения порядка сортировки в списках. Этот метод сопоставления позволяет предоставить наилучшее решение на всех языках. Однако его использование может приводить к отображению некоторых букв для определенных языков в неправильном порядке.

#### Что происходит, если записи не помещаются на одну страницу?

Если в списке больше записей, чем может быть показано на странице, произойдет следующее:

- Можно воспользоваться значками навигации вверху или внизу страницы списка для перехода к следующей, предыдущей, первой или последней странице в списке.
- Если щелкнуть значок для перехода на последнюю страницу списка, то на всей этой странице будут отображаться записи, и количество записей, отображаемое на последней странице списка, определяется количеством записей, выбранным для отображения на одной странице списка.  
Например, предположим, что в списке всего 60 записей, и при этом задан вывод 25 записей на странице списка. Если щелкнуть значок для перехода на последнюю страницу списка, на странице будут отображаться последние 25 записей списка.
- Если переходить по списку постранично, на последней странице списка будут отображаться только оставшиеся записи списка.  
Например, предположим, что в списке всего 60 записей, и при этом задан вывод 25 записей на странице списка. Если переходить по списку постранично, на каждой из первых двух страниц списка будет отображаться по 25 записей, а на последней странице будут показаны оставшиеся 10 записей списка.

#### Задачи, которые можно выполнять на страницах списков

На странице "Список" можно выполнять следующие действия:

- сортировать записи;
- просматривать несколько записей одновременно;
- находить записи для просмотра, удаления или обновления;
- обновлять поля в строках страницы "Список" (если функция внутрискриптного редактирования включена);
- открывать страницу "Сведения" для записи в области записи и обновлять сведения о записи, не закрывая страницу "Список" (если область записи доступна на странице "Список");
- создавать новые записи.
- Добавьте список в список избранного, щелкнув значок "Добавить в избранное" с правой стороны строки заголовка на странице списка.
- Удалите список из списков избранного, щелкнув значок "Удалить из избранного" с правой стороны строки заголовка на странице списка.
- Добавьте запись в избранные записи, щелкнув значок "Добавить в избранное" в строке записи.
- Удалите запись из избранных записей, щелкнув значок "Удалить из избранного" в строке записи.
- Уточните список на странице "Список", если доступен значок "Переключение на область уточнения списка". Дополнительные сведения см. в разделе [Уточнение списков на страницах списка \(на стр. 145\)](#).
- Измените порядок столбцов в списке, перетаскивая их заголовки в новое расположение. При необходимости можно сохранить список после изменения порядка столбцов.

#### Изменение порядка столбцов на страницах списков

Порядок столбцов в списке можно изменить непосредственно на странице списка. При наведении курсора на заголовок столбца появляется четырехнаправленная стрелка, и можно перетащить столбец в другое место. Если все доступные столбцы не могут быть отображены на странице браузера, то при перетаскивании заголовка столбца к краю отображаемых столбцов страница автоматически прокручивается для отображения дополнительных столбцов. Измененный порядок столбцов сохраняется при выполнении действий, обновляющих страницу, например пролистывания или сортировки списка, использования элементов управления для поиска по алфавиту и полей экспресс-фильтра и т.д. Измененный порядок столбцов сохраняется также при открытии страницы сведений о записи из списка и последующем возвращении к списку. Однако после выхода из списка в случае его последующего открытия столбцы будут отображаться в исходном порядке, если список не был сохранен после перепорядочивания столбцов.

### Сортировка списков с помощью пользовательских полей

В целях повышения быстродействия некоторые пользовательские поля нельзя использовать для сортировки списков. Применяются следующие общие правила.

- Нельзя использовать следующие типы пользовательских полей для сортировки списков записей любого типа, включая типы записей пользовательских объектов.
  - Флажки
  - Веб-ссылки
  - Списки множественного выбора.

Однако для любого типа записи могут существовать другие типы пользовательских полей, которые также нельзя использовать для сортировки списков.

- Для типов записей от "Пользовательский объект 01" до "Пользовательский объект 03" никакие типы пользовательских полей не могут быть использованы для сортировки списков.

### Действия, которые можно выполнять с записями в списке

Кроме того, можно использовать меню уровня записи (около каждого имени записи) для выполнения различных действий с перечисленными записями, включая следующие:

- открыть страницу правки для записи (выбрав пункт "Правка"), где можно изменять все поля в записи;
- создать новую запись, скопировав существующую запись (администратор компании определяет, какие значения полей автоматически копируются в новую запись).
- Удаление записи

Если на странице слишком много записей, можно продолжить фильтрацию списка. Дополнительные сведения об оперативных способах фильтрации списков см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).

Каждый фильтрованный список привязан к конкретному типу записи, такому как "Возможности" или "Субъекты". Все пользователи могут создавать фильтрованные списки для собственного использования, однако для создания общих списков, доступных всем сотрудникам, требуются полномочия соответствующей роли.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Созданный пользователем или менеджером список выводится только на языке, на котором он был создан. При смене языка список не добавляется в число списков на других языках, поддерживаемых приложением. Только стандартные фильтрованные списки доступны на всех языках. Например, если менеджер итальянской компании создаст новый список, а некоторые члены его команды используют испанскую версию продукта, они не увидят этот список.

### Создание закладок для страниц списка

В большинстве списков все страницы используют один и тот же URL-адрес. Поэтому, если создать закладку для страницы списка, эта закладка всегда будет открывать список на той странице, которая была открыта при первом обращении к списку (обычно это первая страница списка). Точно так же, если скопировать URL-адрес из поля адреса, содержащегося на странице, а затем вставить его в адресную строку браузера, список откроется на странице, которая открывалась при первом обращении к списку.

Например, если список открыт по ссылке, содержащейся на главной странице организации, он откроется на первой странице. Если перейти на третью страницу списка и создать для нее закладку, эта закладка откроет список на первой странице (которая была открыта при первом обращении к списку).

### Параметры управления списками

На странице списка для большинства типов записей есть кнопка "Меню". Данная кнопка обладает некоторыми или всеми описанными ниже функциями.

- **Пакетное удаление.** Удаление всех записей из списка. См. раздел [Удаление и восстановление записей \(на стр. 184\)](#).
- **Пакетное назначение для книги.** Добавление или удаление записей книги. См. раздел [Назначение записей книгам \(на стр. 1609\)](#).
- **Пакетное назначение участника команды.** Добавление участника команды в список записей или удаление участника команды из списка записей см. в разделе [Назначение участника команды списку записей \(на стр. 157\)](#).
- **Экспорт списка.** Экспорт списка для сохранения на компьютере. См. раздел [Экспорт записей в списках \(на стр. 152\)](#).
- **Массовое обновление.** Одновременное обновление нескольких записей. См. раздел [Обновление групп записей \(на стр. 159\)](#).
- **Массовое планирование вызовов.** Создание планового вызова для одного или нескольких клиентов; см. раздел [Массовое планирование вызовов \(на стр. 229\)](#).
- **Масс-создание встреч.** Создание встречи для одной или нескольких организаций - см. раздел [Создание встреч для нескольких организаций \(на стр. 309\)](#).
- **Число записей.** Подсчет количества записей в списке; см. раздел [Подсчет записей в списках \(на стр. 152\)](#).
- **Уточнение списка.** Уточнение фильтрованного списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На страницах "Список" для большинства типов записей также можно уточнить список, не покидая эту страницу, и сохранить уточненный список при необходимости. Для получения сведений об уточнении списков на странице "Список" см. раздел [Уточнение списков на страницах списка \(на стр. 145\)](#).

- **Сохранить список.** Сохранение списка. При нажатии кнопки 'Сохранить список' выполняется прямой переход на страницу с параметрами сохранения.
- **Отображение фильтра списков.** Отображаются важные сведения о списке. См. раздел [Просмотр страницы списка \(см. \[Страница "Просмотр списка" на стр. 150\]\(#\)\)](#). Для доступа к этой странице также используется ссылка 'Представление' на странице 'Управление списками'.
- **Создать список.** Создание нового фильтрованного списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).
- **Управление списками.** Управление списками для заданного типа записей. См. раздел [Страница "Управление списками" \(на стр. 148\)](#).
- **Пакетное восстановление.** Сведения о восстановлении удаленного списка записей см. в разделе [Удаление и восстановление записей \(на стр. 184\)](#).

### Доступ к параметрам управления списками

Способ перехода к параметрам управления списками зависит от типа записи (см. таблицу ниже).

| Тип записи                             | Шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Основные типы записей<br>(на вкладках) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Нажмите вкладку записи наверху страницы.</li> <li>2 В разделе "Списки" выберите список.</li> <li>3 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр.</li> </ol> <p>См. ниже еще один способ доступа к странице "Создать список".</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Нажмите вкладку записи наверху страницы.</li> <li>2 В строке заголовка раздела списков нажмите кнопку "Создать".</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Операции                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Перейдите на вкладку "Календарь".</li> <li>2 В разделе списка мероприятий нажмите ссылку "Показать весь список".</li> </ol> <p><b>Примечание.</b> В стандартном приложении список "Открытые задачи" отображается в ежедневном и еженедельном представлении вашего собственного календаря и отдельных календарей других пользователей, предоставившие вам общий доступ к своему календарю. Однако вы можете выбрать другой список для отображения, либо ваш администратор может выбрать другой список для вашей роли пользователя. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка своего календаря (на стр. 839)</a>.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр.</li> </ol> |
| Сигналы                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Перейдите на вкладку "Главная".</li> <li>2 Внизу раздела "Сигналы" на странице "Моя главная страница" нажмите ссылку "Показать весь список".</li> <li>3 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр.</li> </ol> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если нет никаких предупреждений, ссылка "Показать весь список" не появляется.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Дополнения                             | <p>Доступно только при наличии роли с привилегией "Управление контентом - управление дополнениями и изображениями страницы сведений".</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Наверху любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".</li> <li>2 Нажмите ссылку "Управление содержимым".</li> <li>3 На странице "Управление контентом" нажмите ссылку "Управление дополнениями".</li> <li>4 На странице "Управление дополнениями" нажмите кнопку "Создать список".</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Тип записи          | Шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пользователи        | <p>Доступно только при наличии роли с полномочиями "Управление пользователями".</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Наверху любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".</li> <li>2 Щелкните ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".</li> <li>3 Нажмите ссылку "Управление пользователями".</li> <li>4 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр.</li> </ol>       |
| Категории продуктов | <p>Доступно пользователям, роль которых включает полномочия "Управление контентом".</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Наверху любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".</li> <li>2 Нажмите ссылку "Управление содержимым".</li> <li>3 На странице "Управление контентом" нажмите ссылку "Категории продуктов".</li> <li>4 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр.</li> </ol> |
| Продукты            | <p>Доступно пользователям, роль которых включает полномочия "Управление контентом".</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Наверху любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".</li> <li>2 Нажмите ссылку "Управление содержимым".</li> <li>3 На странице "Управление контентом" нажмите ссылку "Продукты".</li> <li>4 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр.</li> </ol>            |

### Стандартные фильтрованные списки

Описание стандартных отфильтрованных списков см. в теме *Работа с типом записи* на главной странице для каждого типа записи; например:

- [Работа с главной страницей зацепок \(на стр. 269\)](#)
- [Работа с главной страницей субъектов \(на стр. 290\)](#)
- [Работа с главной страницей контактов \(на стр. 314\)](#)
- [Работа с главной страницей возможностей \(на стр. 342\)](#)
- [Работа с главной страницей запросов на обслуживание \(на стр. 436\)](#)

### Порядок открытия списка

- 1 Перейдите на вкладку записи.
- 2 В разделе "Списки" на главной странице записи выберите для работы требуемый список.

**Примечание.** Для перехода к списку операций откройте вкладку "Календарь" и щелкните "Показать весь список" в разделе списка операций данной страницы. Дополнительные сведения о работе со списками операций см. в разделе [Работа со списками операций \(на стр. 217\)](#).

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об области записи на страницах "Список" \(на стр. 146\)](#)
- [Использование области записи на страницах "Список" \(на стр. 147\)](#)

## Создание и уточнение списков

При создании или уточнении списка записей доступные поля для поиска и просмотра в списке зависят от роли пользователя, как показано ниже:

- Если для роли пользователя включена привилегия "Все поля в поиске и списках", можно выполнять поиск для всех полей поиска, которые администратор компании сделал доступными в макете поиска, который назначен данной роли пользователя для указанного типа записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Рекомендуется, чтобы администраторы компании запрещали параметр "Все поля" в полномочиях поиска и списков для большинства ролей пользователя. Когда эти полномочия запрещены, поля, не используемые в организации, не отображаются на страницах поиска и списков. Это уменьшает путаницу и облегчает для пользователей просмотр полей, которыми они больше всего интересуются.

- Если роль пользователя не имеет полномочий "Все поля в поиске и списках", допускается выполнять только поиск поля, соответствующего двум указанным критериям:
  - Поле является доступным полем поиска в макете поиска, назначенного данной роли пользователя для указанного типа записи.
  - Поле отображается в макете страницы "Сведения", назначенном для данной роли пользователя для указанного типа записи. Если для роли определены динамические макеты страницы, данное поле должно быть отображено по крайней мере на одном динамическом макете страницы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** *Динамические макеты* - это макеты страницы с разными наборами элементов для различных записей одного типа, в зависимости от значения списка выбора, которое выбирает пользователь в определенном поле записи.

- При оптимизации существующего списка некоторые поля в условиях поиска для данного списка могут оказаться недоступными для определенной роли пользователя. Такие поля будут затенены и недоступны для изменения. Эти поля с ограничениями можно удалить из условий поиска перед выполнением или сохранением списка. Если список выполняется или сохраняется без удаления полей с ограничениями из условий поиска, Oracle CRM On Demand автоматически удаляет эти поля из условий перед выполнением или сохранением списка.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании всегда может изменить наборы полей, доступных в макетах поиска для роли пользователя. При удалении администратором компании поля, ранее доступного для поиска пользователя, новый список ограничения поиска пользователя с фильтром, содержащим данное поле, не будет сохранен. Если поле не удалено из фильтра, Oracle CRM On Demand автоматически удаляет это поле из фильтра перед выполнением или сохранением списка.

## Поля, которые можно просматривать в списке записей, определяются ролью пользователя

Роль пользователя также определяет, какие поля можно просматривать в списке записей, возвращаемом при поиске, следующим образом.

- Если для роли пользователя включено полномочие "Все поля в поиске и списках", вы сможете выбрать любое поле для просмотра в качестве столбца в списке записей, возвращаемом при поиске.
- Если полномочие "Все поля в поиске и списках" не включено для роли пользователя, вы сможете выбрать поле для просмотра в качестве столбца в списке записей, возвращаемом при поиске, только если это поле отображается в макете страницы сведений, назначенном вашей роли пользователя для этого типа записи. Если для вашей роли определены динамические макеты страниц, поле должно отображаться по крайней мере в одном динамическом макете страницы для данного типа записи.



## Поля сортировки

Списки без указанного поля сортировки автоматически сортируются по отображаемому столбцу, что обеспечивает наиболее эффективную производительность. Поэтому рекомендуется не указывать поле сортировки при создании списка. В стандартном приложении поле сортировки автоматически выбирается на странице "Новый список", но его можно очистить. Администратор может настроить макет поиска для типа записи для роли пользователя, чтобы поле сортировки не выбиралось автоматически. Дополнительные сведения о настройке макетов поиска см. в разделе [Управление макетами поиска \(на стр. 1424\)](#).

Можно задать порядок начальной сортировки для записей, возвращаемых в этом списке. Можно настроить до трех полей сортировки. Например, для списка контактов можно выбрать сортировку списка сначала по фамилии, затем по имени, после чего - по отделу. Для каждого из трех полей сортировки можно указать порядок сортировки - по возрастанию или по убыванию.

Если указывается порядок сортировки, рекомендуется использовать доступное поле с самыми строгими ограничениями в качестве первого поля сортировки, особенно если поиск выполняется для типа записи с большим количеством записей. Например, поиск в поле "Электронная почта" для типа записи "Контакт" более эффективен, если результаты также сортируются по полю "Электронная почта", а не по другому полю, например по полю "Фамилия контакта".

После выбора первого поля сортировки для выбора второго и третьего полей сортировки доступны только поля сортировки, которые хранятся непосредственно в той же записи, что и первое поле. Например, при поиске контактов можно выбрать в качестве первого поля сортировки поле контакта "Имя". В этом случае для выбора второго и третьего полей сортировки доступны только остальные поля, которые хранятся непосредственно в этой записи контакта. Поля, которые хранятся в других записях, например поле "Организация", хранящееся в записи организации, будут недоступны.

**Примечание.** Если роль текущего пользователя имеет полномочия "Управление личными списками", он может просматривать и изменять личные списки других пользователей. Если роль пользователя имеет полномочия "Удаление личных списков", а также полномочия "Управление личными списками", также можно удалить личные списки, созданные другими пользователями. Обычно полномочия "Управление личными списками" и "Удаление личных списков" предоставляются только администраторам. Сведения о некоторых рекомендациях, касающихся изменения личных списков других пользователей, см. в разделе [Об изменении и удалении личных списков, созданных другими пользователями \(на стр. 143\)](#).

Для настройки списка используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Во время создания списка необходимо заполнить поля и ввести значения для задаваемых критериев. Можно сначала перейти на страницу "Правка" записи и записать точные имена и значения полей, используемые в Oracle CRM On Demand. В противном случае в фильтрованном списке могут быть пропущены правильные записи. Также можно распечатать страницу сведений для записи, чтобы знать точные имена полей. Учтите, что на распечатке не отображаются значения полей для раскрывающихся списков.

### Порядок настройки списка

- 1 Создайте новый список или перейдите к странице "Уточнение списка" для существующего списка. На странице "Список" для большинства типов записей есть кнопка "Меню", которая дает возможность создать новый список или уточнить существующий список. Дополнительные сведения о доступе к командам управления списком см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На страницах "Список" для большинства типов записей также можно уточнить список, не покидая эту страницу, и сохранить уточненный список при необходимости. Для получения сведений об уточнении списков на странице "Список" см. раздел [Уточнение списков на страницах списка \(на стр. 145\)](#).



- 2 На странице "Создание списка" или "Уточнение списка" в разделе "Поиск" выберите один из следующих вариантов:

- Набор записей
- Книга

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Раздел "Поиск" не отображается для типов записей, у которых нет владельцев (например, "Продукт" и "Пользователь"). Параметр "Книга" в разделе "Поиск" доступен только в том случае, если функция "Книга" включена для данной компании.

- 3 Если выбран параметр "Набор записей", выберите в списке "Набор записей" один из следующих вариантов:

- **Все записи, видимые данному пользователю** Сюда входят записи, к которым имеется хотя бы доступ на просмотр, в соответствии с местом пользователя в иерархии ответственности, уровнем доступа для роли и уровнем доступа к общим записям.
- **Все записи данного пользователя**
- **Все записи, в которых я - член команды.** В отфильтрованный список включаются только записи, удовлетворяющие одному из следующих условий:
  - Собственные записи данного пользователя.
  - Записи, к которым пользователю предоставлен совместный доступ владельцем в рамках команды.
  - Записи, к которым пользователю через групповые назначения предоставлен общий доступ к субъектам, операциям, контактам, домохозяйствам, возможностям и портфелям.
- **Все записи, принадлежащие мне или моим подчиненным.**
- **Все записи, в которых я и мои подчиненные состоят в команде**
- **Моя книга по умолчанию.** Настройки по умолчанию для селектора книг, заданные администратором компании.

- 4 Если выбран параметр "Книга", выберите книгу, пользователя или уполномоченного в селекторе книг. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование селектора книг \(на стр. 110\)](#).

- 5 При необходимости в разделе "Выбрать учет регистра" установите флажок "Без учета регистра".

При установке данного флажка при поиске в некоторых полях не будет учитываться регистр. Эти поля отображаются с синим текстом в разделе "Ввести критерии поиска".

- 6 В разделе "Ввести критерии поиска" выполните описанные ниже действия.

- a** (Необязательно.) При оптимизации существующего фильтра списка, содержащего поле поиска, недоступное для вашей роли, удалите это поле из списка, щелкнув значок X напротив строки этого поля.

Если поле поиска в фильтре списка недоступно для вашей роли пользователя в качестве поля поиска, оно будет затенено и недоступно для изменения, и напротив него будет отображаться значок X. Такие поля с ограничениями можно удалить из фильтра списка. Если список выполняется или сохраняется без удаления полей с ограничениями из фильтра, Oracle CRM On Demand автоматически удаляет эти поля из фильтра перед выполнением или сохранением списка.

- b** Выберите поле в списке полей.

Форма предварительно заполняется полями целенаправленного поиска для данного типа записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании не предоставит доступ ни к одному полю поиска в макете поиска, назначенном вашей роли пользователя для определенного типа записи, вы не сможете указывать условия поиска для списка записей данного типа.

Некоторые поля оптимизированы для ускорения поиска и сортировки списков. Такие поля выделяются в списке полей поиска зеленым цветом. Включение в условия поиска поля, не оптимизированного для поиска, может замедлить поиск.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для полей с фиолетовым текстом в разделе "Ввод условий поиска" всегда не учитывается регистр независимо от того, установлен ли флажок "Без учета регистра". Эти поля не оптимизированы для быстрого поиска.

Если требуемого поля адреса нет в раскрывающемся списке, выберите соответствующее поле, представленное в следующей таблице или разделе [Соответствие стран и адресов \(на стр. 1792\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поля, перечисленные в этой таблице, применимы не ко всем странам или регионам.

| Для фильтрации списка по этому полю                                                                               | Выберите в раскрывающемся списке это поле |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Улица/номер<br>Адрес 1<br>Chome                                                                                   | Номер/улица                               |
| Ku                                                                                                                | Адрес 2                                   |
| Этаж<br>Округ                                                                                                     | Адрес 3                                   |
| Shi/Gun                                                                                                           | Город                                     |
| Колония/район<br>Код CEDEX<br>Адрес 4<br>Город<br>Район                                                           | Почтовый ящик/номер отделения             |
| Штат Мексики<br>Штат Бразилии<br>Округ<br>Часть территории<br>Остров<br>Префектура<br>Регион<br>Эмират<br>Область | Провинция                                 |
| Код острова<br>Почтовый ящик<br>Почтовый индекс                                                                   | Почтовый индекс                           |

- с Введите условия, значения фильтра и операторы (AND, OR), определяющие данный фильтр. В случае уточнения списка поля уже заполнены значениями критериев, которые можно изменить. Дополнительные сведения об использовании условий фильтра см. в разделе Условия фильтра (см. [Об условиях фильтров](#) на стр. 84).

**СОВЕТ.** Чтобы создать список запросов на обслуживание без владельца, выберите поле "Идентификатор владельца", условие фильтра "Равно", а значение оставьте неопределенным. Этот общий подход позволяет создавать другие пустые списки.

**ВНИМАНИЕ!** Во время ввода значений фильтра необходимо следовать правилам, описанным в разделе Значения фильтра (см. [О значениях фильтра на стр. 89](#)). В противном случае в списке могут быть пропущены правильные записи.

### Примеры

**Субъекты:** Если необходимо создать отфильтрованный список субъектов в Канаде с годовой выручкой более \$100000000, заполните форму следующим образом:

| Поле          | Условие | Значения  |   |
|---------------|---------|-----------|---|
| Годовой доход | Больше  | 100000000 | И |
| Страна        | Равно   | Канада    |   |

**Зацепки:** Если необходимо создать отфильтрованный список зацепок с возможной выручкой более \$100000 и оценкой А или В, заполните форму следующим образом:

| Поле                  | Условие | Значения |   |
|-----------------------|---------|----------|---|
| Потенциальная выручка | Больше  | 100000   | И |
| Оценка                | Меньше  | С        |   |

- 7 В разделе "Вывод столбцов" выберите поля, отображаемые в виде столбцов в результатах поиска, переместив поля из списка "Доступные поля" в список "Выбранные поля". Для изменения порядка выбранных полей используются кнопки со стрелками вверх и вниз.

**СОВЕТ.** После возвращения списка записей можно быстро изменить порядок столбцов в списке, перетащив их заголовки в новое расположение. При необходимости можно сохранить список после изменения порядка столбцов.

- 8 (Необязательно) В разделе "Порядок сортировки" следует указать одно или несколько полей начальной сортировки, а также порядок сортировки следующим образом:

- Если не нужно указывать поле сортировки и если поле сортировки уже выбрано, снимите флажок поля сортировки.
- Чтобы указать одно или несколько полей сортировки, выполните следующие действия:
  - a В раскрывающемся списке "Сортировка" выберите первое поле сортировки и нажмите "По возрастанию" или "По убыванию", чтобы задать порядок сортировки.
  - b При необходимости выберите второе и третье поля сортировки, а затем также укажите для них порядок сортировки.

Некоторые поля оптимизированы для ускорения поиска и сортировки списков. Такие поля выделяются в списке полей сортировки зеленым цветом. Выбор неоптимизированного поля в качестве поля сортировки может замедлить поиск.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На данном этапе в качестве поля сортировки нельзя выбрать флажок. Однако после создания списка можно щелкнуть заголовок столбца, чтобы сортировать поля на основе значений флажка.

- 9 Чтобы просмотреть результаты применения критериев поиска без сохранения списка, нажмите кнопку "Выполнить".

Откроется страница "Список" с результатами применения критериев поиска. Чтобы сохранить список, необходимо в строке заголовка нажать кнопку "Меню" и выбрать команду "Сохранить список" или "Уточнить список".

**10** Нажмите кнопку "Сохранить" и заполните поля в разделе "Параметры сохранения":

| Поле               | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя списка         | <p>Введите имя списка (не более 50 символов). В поле "Имя списка" разрешается использовать любые символы или знаки препинания, кроме кавычек ("").</p> <p>Созданные списки сортируются по коду ASCII в порядке возрастания (при этом учитывается регистр символов). Таким образом, все имена в списке, которые начинаются с заглавной буквы, будут находиться вверху списка, а имена, которые начинаются со строчной буквы, - внизу списка.</p>                                                                                                                                                           |
| Описание           | Введите описание (не более 251 символа).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Доступность списка | <p>Пользователь, роль которого включает полномочия "Определение общедоступных списков", может выбрать один из описанных ниже вариантов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Личный.</b> Список доступен только текущему пользователю и пользователям с полномочиями "Управление общедоступными списками" в их роли.</li> <li>■ <b>Общедоступный.</b> Список доступен всем сотрудникам. Общедоступные списки отображаются на главной странице записи для всех сотрудников компании.</li> <li>■ <b>Для конкретной роли.</b> Список доступен только пользователям с конкретной ролью.</li> </ul> |

**1** (Только общедоступные списки) В разделе "Выбор доступности списка для ролей с макетом порядка списков" на странице укажите доступность списка для ролей, для которых был определен макет порядка списков для типа записи, следующим образом:

- Чтобы список не был доступен для роли, используйте стрелки для перемещения роли в раздел "Список недоступен для".
- Чтобы список был доступен для роли и включен в краткий список списков для типа записи для роли, используйте стрелки для перемещения данного списка в раздел "Список, отображаемый в кратком списке для". Списки в кратком списке отображаются в разделе "Список" на домашней странице для типа записи и в списках выбора для типа записи.
- Чтобы список был доступен для роли, но не включался в краткий список списков для типа записи для роли, оставьте эту роль в разделе "Список доступен для".

Раздел "Выбор доступности списка для ролей с макетом порядка списков" доступен только в том случае, если выполняются все перечисленные ниже условия:

- Ваша роль пользователя имеет либо полномочия "Пользовательская настройка приложения", либо полномочия "Управление порядком списков ролей", а также полномочия "Управление общедоступными списками".
- Вы создаете новый общедоступный список или уточняете существующий список и сохраняете его как новый общедоступный список. Обратите внимание, что в случае уточнения общедоступного списка и перезаписи существующего списка раздел "Выбор доступности списка для ролей с макетом порядка списков" недоступен.
- Макет порядка списков определен для одной или нескольких ролей.

В разделе "Выбор доступности списка для ролей с макетом порядка списков" отображаются только роли, для которых определен макет порядка списков.

**2** Нажмите "Сохранить и запустить".

Созданный фильтрованный список появляется в раскрывающемся списке в строке заголовка данной страницы и в разделе "Списки" главной страницы записи.

**СОВЕТ.** Если появляется сообщение о тайм-ауте запроса списка, уточните условия для списка и повторите попытку. Дополнительные сведения об оптимизации поиска и списков см. на веб-сайте "Поддержка клиентов", доступном по глобальной ссылке "Поддержка клиентов" вверху любой страницы Oracle CRM On Demand.

## Об изменении и удалении личных списков, созданных другими пользователями

Если роль текущего пользователя имеет полномочия "Управление личными списками", он может просматривать и изменять личные списки других пользователей на странице "Управление списками" для данного типа записи. Если роль пользователя имеет полномочия "Удаление личных списков", а также полномочия "Управление личными списками", также можно удалить личные списки, созданные другими пользователями. Для открытия страницы "Управление списками" можно щелкнуть ссылку "Управление списками" на главной странице для типа записи или выбрать "Управление списками" с помощью кнопки "Меню" на странице "Список" для типа записи. Дополнительные сведения о странице "Управление списками" см. в разделе [Страница "Управление списками"](#) (на стр. 148).

При изменении личных списков, созданных другими пользователями, применяются следующие правила:

- На странице "Управление списками" можно получить доступ к личным спискам, созданных другими пользователями для данного типа записи на языке текущего пользователя. Если необходимо изменить личные списки, созданные другими пользователями на другом языке, необходимо переключиться на этот язык. Сведения об изменении языка см. в разделе Изменение настройки языка (см. [Изменение языковых настроек](#) на стр. 823).
- Рекомендуется настроить вашу роль пользователя так, чтобы все поля поиска, доступные другим пользователям для данного типа записи, также были доступны вам. В противном случае успешно изменить некоторые списки будет невозможно. При попытке изменить список, включающий недоступное вам поле поиска, произойдет следующее:
  - Поле будет затенено и недоступно для изменения.
  - При сохранении списка Oracle CRM On Demand автоматически удаляет данное поле из условий поиска.
- Если необходимо добавить поле поиска в определение списка, убедитесь, что владелец списка имеет необходимые права доступа для этого поля. Сведения об определении доступа к полям в списках см. в разделе Создание и уточнение списков (см. [Создание и уточнение списков](#) на стр. 137).
- Если необходимо выбрать книгу для поиска, убедитесь, что владелец списка имеет доступ к данной книге.
- При сохранении и запуске списка список возвращаемых записей зависит от того, какие записи доступны для отображения вам, а не владельцу списка.

## Фильтрация списков

На странице "Список" можно быстро отфильтровать записи в списке двумя способами:

- Применение элементов управления поиска по алфавиту для фильтрации по конкретному столбцу.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Элементы управления для поиска по алфавиту недоступны для корейского, японского и китайского (упрощенное и традиционное письмо) языков.

- Работа с полями быстрой фильтрации

По умолчанию на страницах списка отображаются элементы управления для поиска по алфавиту (если они доступны), но можно щелкнуть значок переключения фильтра, чтобы отображались поля экспресс-фильтра. Для того, чтобы снова переключиться на элементы управления поиска по алфавиту, нажмите

значок "ABC". Отображаемые элементы управления поиска сохраняются при переключении между сеансами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Элементы управления для поиска по алфавиту и поля экспресс-фильтра, обычно используемые для фильтрации списка, недоступны при открытой области записи. Если требуется фильтровать список, область записи необходимо закрыть. Дополнительные сведения об области записи см. в разделах [Об области записи на страницах "Список"](#) (на стр. 146) и [Использование области записи на страницах "Список"](#) (на стр. 147).

Предусмотрена возможность ограничения записей, среди которых выполняется поиск, путем выбора книги или пользователя в селекторе книг. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование селектора книг](#) (на стр. 110).

Для дополнительной расширенной фильтрации можно уточнить условия для списка. Дополнительные сведения см. в разделе [Уточнение списков на страницах списка](#) (на стр. 145) и [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 137).

### Поиск по алфавиту

Стрелка напротив заголовка столбца в списке указывает, что этот столбец используется для сортировки и фильтрации списка, а также указывает порядок сортировки - по возрастанию или по убыванию. Можно выбрать другой столбец для сортировки или фильтрации, щелкнув его заголовок.

Если доступны элементы управления для поиска по алфавиту, можно выполнять следующие действия.

- Щелкните букву на панели алфавита, чтобы отображались только записи, начинающиеся на эту букву.
- Введите символы в текстовом поле и щелкните "Искать", чтобы найти записи, начинающиеся с этих символов. Подробнее об использовании значков подстановки см. в разделе [О значениях фильтра](#) (на стр. 89).

Поиск по алфавиту не зависит от регистра и не влияет на критерии поиска "Уточнить список".

В некоторых случаях алфавитная панель может становиться неактивной (т. е. ее символы не являются гиперссылками), если порядок сортировки по умолчанию определен по столбцу, с которым алфавитная панель не работает. Например, порядок сортировки по умолчанию для страницы "Удаленные элементы" определен по столбцу "Тип", который не подлежит сортировке. По этой причине алфавитная панель неактивна. Однако, если щелкнуть заголовок столбца "Имя", данные отсортируются, и алфавитная панель станет активной.

### Поля быстрой фильтрации

Применяя поля с быстрой фильтрацией, можно отфильтровать список для отображения записей, в которых выбранное поле соответствует конкретному условию фильтра.

В разделе "Показать результаты, где" страницы списка выберите или введите значения в полях слева направо, чтобы указать соответственно поле поиска, условие фильтрации и значение фильтрации (если условие фильтрации требует значения). Значения, доступные в списке условий фильтрации, меняются в соответствии с выбранным полем поиска. Подробнее о доступных условиях фильтрации см. в разделе [Об условиях фильтрации](#) (см. [Об условиях фильтров](#) на стр. 84).

Поле значений фильтра изменяется в соответствии с типом поля. Например, отображается значок календаря, когда требуется выбрать дату, и значок телефона, когда требуется указать телефонный номер. Поле значения фильтра скрыто, если не требуется значение, применяемое с условием фильтра. В текстовых полях и полях телефонных номеров можно использовать знаки подстановки, подробнее см. [О значениях фильтров](#) (см. [О значениях фильтра](#) на стр. 89).

Для фильтрации списка записей можно использовать любые поля, которые администратор компании сделал доступными в качестве полей поиска в макете поиска для данного типа записей для вашей роли пользователя. Если администратор компании не предоставит доступ ни к одному полю поиска в макете поиска, вы не сможете использовать поля быстрой фильтрации.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если условия поиска для списка записей, который требуется отфильтровать, включают поле, не определенное в макете поиска для данного типа записи для вашей роли пользователя, вы не сможете использовать поля быстрой фильтрации.

Поиск в полях экспресс-фильтра не влияет на условия поиска "Уточнить список". Кроме того, поиск с помощью экспресс-фильтра в большинстве полей зависит от регистра. Однако в некоторых полях всегда не учитывается регистр. Эти поля выделены фиолетовым шрифтом.

**СОВЕТ.** При работе со списком можно уточнить его, так чтобы в некоторых дополнительных полях поиск выполнялся без учета регистра. Если установить флажок "Без учета регистра" на странице "Уточнить список", а затем обновить список с этой страницы, поля, в которых не учитывается регистр, будут показаны в полях экспресс-фильтра с использованием синего шрифта. Однако после выхода из списка в случае его последующего открытия поиск во всех полях снова будет выполняться с учетом регистра, кроме полей, выделенных фиолетовым шрифтом. Для создаваемых личных и общедоступных пользовательских списков можно установить флажок "Без учета регистра", а затем сохранить список, чтобы поиск в соответствующих полях всегда выполнялся без учета регистра.

### ***Процедура использования полей быстрой фильтрации для фильтрации списка***

- 1 Выберите поле в раскрывающемся списке справа от метки "Показать результаты, где".
- 2 Выберите условие в раскрывающемся списке условий фильтра.
- 3 В случае необходимости введите значение в раскрывающийся список значений фильтра.
- 4 Нажмите "Искать".

### **Уточнение списков на страницах списка**

На многих страницах списка можно открыть область уточнения списка на странице списка и изменить условия поиска для списка, не покидая эту страницу. Кроме того, можно изменить набор полей, отображаемых на странице списка.

#### ***Для уточнения списка на странице списка***

- 1 На странице списка щелкните значок "Переключение на область уточнения списка":  

- 2 В области уточнения списка измените условия поиска, отображаемые поля и порядок сортировки в соответствии с потребностями.  
Дополнительные сведения об уточнении списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).
- 3 Щелкните "Выполнить" для обновления списка записей.
- 4 Чтобы закрыть область уточнения списка, снова щелкните значок "Переключение на область уточнения списка".

При уточнении списков на страницах списка применяются следующие правила:

- Кнопка "Сохранить" недоступна в области "Уточнить список". Если требуется сохранить уточненный список после его выполнения, необходимо нажать кнопку "Меню" в строке заголовка на странице "Список" и выбрать параметр "Сохранить список".
- Тип записи, для которой выполняется поиск, изменить нельзя. Для поиска записи с другим типом записи необходимо открыть существующий список записей этого типа или начать новый поиск, например щелкнуть "Дополнительно" в разделе "Поиск" панели действий.
- Следующие функции недоступны на странице списка, когда на этой странице открыта область "Уточнить список":
  - Поля быстрой фильтрации.



- Селектор книг. Однако можно выбрать книгу в области уточнения поиска.

## Об области записи на страницах "Список"

На многих страницах "Список" имеется возможность открывать запись в области записи, не выходя из страницы "Список". В этой области можно работать с записью при условии наличия необходимых прав доступа к ней. Например, можно выполнять следующие действия:

- просматривать сведения о записи;
- просматривать разделы связанной информации, относящиеся к записи;
- изменять поля в записи и в разделах связанной информации на странице "Сведения" (если включена функция внутрискриптного редактирования);
- просматривать связанные записи, используя функцию предварительного просмотра записей;
- удалять запись.

Область записи имеется в большинстве списков записей в Oracle CRM On Demand. Впрочем, в некоторых списках она не поддерживается. Если область записи поддерживается для списка, в котором есть по крайней мере одна запись, справа от строки заголовка на странице "Список" появляется значок "Переключение области записи":



Если список не поддерживает область записи, значок "Переключение области записи" не будет показан на странице "Список".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Область записи не поддерживается в списках, открываемых на страницах администрирования в Oracle CRM On Demand.

## Замечания по работе в области записи

При работе в области записи необходимо учитывать следующее.

- **Нестандартный код и пользовательские веб-апплеты.** Администратор может использовать для настройки страниц Oracle CRM On Demand нестандартный код и пользовательские дополнения к HTML-заголовкам. Например, он может добавить на страницу сведений о записи пользовательскую кнопку или веб-апплет с нестандартным кодом. Такая настройка иногда может не действовать задуманным образом при работе с записью в области записи.
- **Изменение и обновление записи в области записи.** Если какой-либо пользователь изменит запись в то время, когда она открыта в вашей области записи, вы при попытке ее изменить получите соответствующее сообщение. В таком случае вам следует обновить представление записи в области записи, повторно щелкнув строку записи в разделе списка на странице.
- **Удаление записей в области записи.** Если удалить запись в области записи, область записи закроется. Список обновится - запись будет из него исключена.
- **Действия, приводящие к выходу из страницы "Список".** Если в области записи щелкнуть ссылку, открывающую другую страницу Oracle CRM On Demand (например, ссылку "Показать весь список" в разделе связанной информации), или нажать кнопку для выполнения действия, например создания новой записи, то откроется новая страница. Она заменит страницу "Список". Для возврата к списку можно использовать ссылку "Назад".
- **Навигация по списку и внутрискриптное редактирование.** Несколько замечаний относительно раздела списка на странице:
  - Значки навигации вверх или вниз раздела списка, позволяющие переходить к следующей, предыдущей, первой или последней странице списка, будут доступны при открытой области записи. Однако если в области записи открыта какая-либо запись, то при переходе к другой странице списка эта запись закроется. Область записи при этом останется открытой.

- При открытой области записи внутрискочное редактирование полей в разделе списка страницы невозможно.
- Элементы управления для поиска по алфавиту и поля экспресс-фильтра, обычно используемые для фильтрации списка, недоступны при открытой области записи. Если требуется фильтровать список, область записи необходимо закрыть.
- При открытой области записи сортировка списка невозможна. Если требуется отсортировать список, область записи необходимо закрыть.
- При открытой области записи нельзя изменить число записей, показываемых на странице "Список". Если требуется изменить число записей, показываемых на странице списка, область записи следует закрыть.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Использование области записи на страницах "Список" \(на стр. 147\)](#)

## Использование области записи на страницах "Список"

В этом разделе объясняется, как открывать записи в области записи на страницах "Список" и как с ними работать в этой области.

Для открытия области записи на странице "Список" используется следующая процедура.

### Чтобы открыть область записи на странице списка

- Щелкните значок "Переключение области записи":



Область записи откроется. В разделе списка на странице останется виден первый столбец списка.

Для открытия записи в области записи используется следующая процедура.

### Чтобы открыть запись в области записи на странице списка

- В разделе списка на странице щелкните строку с записью, которую требуется открыть в области записи.

Запись откроется в области записи. В разделе списка на странице останется виден первый столбец списка, а строка открытой записи выделяется в списке.

Следующая процедура позволяет изменить столбец, показываемый в разделе списка на странице при открытой области записи.

### Чтобы показать другой столбец в разделе списка на странице

- Щелкните в заголовке списка значок "Выбор показываемого столбца" (стрелка вниз внутри кружка) и выберите имя столбца, который требуется показать.

Выбранный столбец появится в разделе списка на странице. Строка записи, открытой в данный момент в области записи, выделяется в списке.

Для закрытия области записи используется следующая процедура.

### Чтобы закрыть область записи

- Щелкните значок "Переключение области записи".
- Область записи закроется. Страница "Список" останется открытой.

## Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Об области записи на страницах "Список" \(на стр. 146\)](#)

## Страница "Управление списками"

На странице "Управление списками" отображаются фильтрованные списки, к которым у пользователя имеется доступ для определенного типа записи. Для каждого списка на данной странице отображается тип списка ("Личный", "Общедоступный", "Системный" или "Для конкретных ролей"), имя пользователя, создавшего этот список, имя пользователя, изменившего последним этот список, и дата изменения этого списка.

Можно отфильтровать набор отображаемых списков. В раскрывающемся списке страницы "Управление списками" доступны следующие предварительно определенные наборы списков:

- **Все списки.** Все списки, для которых у пользователя имеется доступ к этому типу записи. Этот набор списков отображается при первом открытии страницы.
- **Мои списки.** Списки, созданные для этого типа записи, включая личные списки пользователя и любые общедоступные списки или списки для конкретных ролей, созданные пользователем.
- **Системные списки.** Списки, доступные для данного типа записи в стандартном приложении.
- **Списки в моем порядке списков.** Списки, отображаемые в списке выбора списков на страницах списка и в наборе предопределенных списков в окнах поиска для типа записи.
- **Списки для конкретных ролей.** Списки для конкретных ролей, для которых у пользователя имеется доступ к этому типу записи.
- **Общедоступные списки.** Öffentlichedоступные списки, созданные для данного типа записи.
- **Личные списки.** Личные списки, созданные текущим и другими пользователями для данного типа записи на языке текущего пользователя.

Этот предопределенный набор списков доступен, только при наличии у пользователя роли с полномочиями "Управление личными списками". Обычно полномочия "Управление личными списками" предоставляются только администраторам. Сведения о некоторых рекомендациях, касающихся изменения личных списков других пользователей, см. в разделе [Об изменении и удалении личных списков, созданных другими пользователями \(на стр. 143\)](#).

**Примечание.** Для одного типа записи может существовать несколько списков с одинаковым именем. Например, можно создать личный список с тем же именем, что и существующий общедоступный список или список, предназначенный для конкретной роли, для данного типа записи. В этом случае оба списка с одинаковым именем отображаются при просмотре всех списков для данного типа записи на странице "Управление списками". Также несколько пользователей могут создавать личные списки с одинаковым именем; поэтому, если роль пользователя имеет полномочия "Управление личными списками", на странице "Управление списками" может отображаться несколько личных списков с одинаковым именем, но они созданы разными пользователями.

Для некоторых предопределенных наборов списков можно использовать поля экспресс-фильтра для уточнения набора списков.

**Примечание.** Для открытия страницы "Управление списками" можно щелкнуть ссылку "Управление списками" на главной странице для типа записи или выбрать "Управление списками" с помощью кнопки "Меню" на странице "Список" для типа записи. Дополнительные сведения о доступе к параметрам управления списком на страницах списков см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).

На странице "Управление списками" можно выполнять задачи, приведенные в следующей таблице.

| Операция                                                                             | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Добавление списка в списки избранного                                                | <p>В строке для выбранного списка щелкните значок "Добавить в избранное".</p> <p><b>Примечание.</b> Добавление личного списка, созданного другим пользователем, в разделе "Списки избранного" невозможно, даже если роль текущего пользователя имеет полномочия "Управление личными списками".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Удаление списка из списков избранного                                                | В строке для списка щелкните значок "Удалить из избранного".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Изменение набора списков, отображаемых на главной странице записи и в списках выбора | Сведения об изменении наборов списков см. в разделе <a href="#">Изменение наборов списков для типов записей (на стр. 150)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Создание отфильтрованного списка                                                     | В заголовке страницы "Управление списками" выберите "Создать список". На странице "Создать список" введите требуемые данные и сохраните запись.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Удаление списка                                                                      | <p>В строке для списка, который требуется удалить, щелкните "Удалить". Пользователь может удалять только созданные им списки. Кроме того:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если ваша роль пользователя имеет полномочия "Управление личными списками", можно удалить личные списки и списки, относящиеся к ролям, независимо от того, кто их создал.</li> <li>■ Если роль пользователя имеет полномочия "Управление личными списками", а также полномочия "Удаление личных списков", также можно удалить личные списки, созданные другими пользователями.</li> </ul> |
| Пролистывание списка списков                                                         | Щелкните значки навигации вверху или внизу страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Показывать больше или меньше записей                                                 | В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, видимых одновременно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Обновление списка                                                                    | <p>В строке для списка, который требуется обновить, нажмите "Правка". Откроется страница "Уточнить список" для обновления списка.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Недоступны для изменения стандартные фильтрованные списки, распространяемые вместе с данным приложением, или фильтрованные списки, которые были сохранены до включения поддержки обновления.</p>                                                                                                                                                                                                                     |
| Просмотр ключевых сведений и фильтрация информации для списка                        | В строке для выбранного списка нажмите кнопку просмотра. Откроется страница "Просмотр списка".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Страница "Просмотр списка"

Ниже описывается информация, отображаемая на странице "Просмотр списка".

- **Ключевые сведения о списках.** Имя списка, его описание и другие сведения.
  - **Доступность списка.** Указывается доступность списка для просмотра: личный, общедоступный или предназначенный для конкретной роли пользователя.
  - **Поиск.** Подмножество искомых записей для фильтрации списка.
- **Фильтровать информацию.** Поля, условия фильтрации и значения фильтра, используемые для получения фильтрованного списка.
- **Выбранные поля.** Поля, выбранные для отображения в виде столбцов в результатах поиска, и порядок сортировки поля, выбранного в качестве поля поиска по умолчанию.

Для перехода к странице "Просмотр списка" выберите команду "Показать фильтр списков", нажав кнопку "Меню" на странице списка. Дополнительные сведения о доступе к командам управления списком см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).

## Изменение наборов списков для типов записей

Доступные для роли пользователя списки определяются администратором компании. Пользователь может создавать свои собственные списки. Дополнительные сведения см. в разделе Создание и ограничение списков (см. [Создание и уточнение списков](#) на стр. 137). Из списков, доступных пользователю для типа записи верхнего уровня, может быть выбран набор списков, отображаемый в следующих расположениях:

- На домашней странице типа записи, если для него имеется домашняя страница. На главной странице показывается максимальное количество результатов из первых десяти списков набора списков пользователя для записи.
- В списке выбора на страницах списка для данного типа записей.
- В поле списка *типа записи* в окнах поиска для типа записи, где *тип записи* является именем типа записи для поиска в окне.

Доступность поля "Список" *типа записи* в окнах поиска определяется с помощью меню "Списки для типов записей в окнах поиска" в профиле компании. Подробнее об этом меню и его функциях см. в разделах Поиск записей с помощью окна "Поиск" (см. [Поиск записей в окнах поиска](#) на стр. 104) и [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию \(на стр. 1233\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если поле списка *типа записи* доступно в окнах поиска, то первый список в наборе списков из *этого поля* активен по умолчанию при запуске окна поиска. Если в окне поиска доступно несколько контекстно-зависимых списков, и для макета поиска роли пользователя определено отображение контекстно-зависимых списков в начале набора списков в поле списка *типа записи* окна поиска, то при запуске окна поиска по умолчанию будет активен первый доступный контекстно-зависимый список. Если поле списка *тип записи* недоступно в окнах поиска, то начальный поиск записи данного типа в окне поиска выполняется для всех записей этого типа, доступных пользователю.

Кроме выбора набора списков для типа записи, дополнительно можно определить порядок списков в наборе. Рекомендуется помещать наиболее часто используемые списки в начало набора списков пользователя.

## Процедура изменения набора списков для типа записей

- 1 Открыть список записей для типа записи. Подробнее об открывании списков см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).
- 2 В строке заголовка на странице "Список" щелкните "Меню", а затем выберите "Управление списками".
- 3 На странице управления списками нажмите кнопку "Порядок списков".
- 4 На странице "Порядок отображения списков" выполните следующие действия:

- Чтобы добавить список в набор, переместите его с помощью стрелки из раздела "Доступные списки" в раздел "Списки, которые должны отображаться на главной странице".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Списки, оставшиеся в списке доступных, не отображаются на главной странице, в списках выбора списков на страницах списков или в наборе предопределенных списков в окнах поиска.

- Чтобы удалить список из набора, переместите его с помощью стрелки из раздела "Списки, которые должны отображаться на главной странице" в раздел "Доступные списки".
- Чтобы изменить порядок списков в наборе, можно перемещать списки вверх и вниз с помощью стрелок в разделе "Списки, которые должны отображаться на главной странице".

**СОВЕТ.** Помните, что списки, которые необходимо отобразить на главной странице для типа записи, должны входить в первую десятку списков раздела "Списки, которые должны отображаться на главной странице". При этом все списки из раздела "Списки, которые должны отображаться на главной странице" доступны в наборе предопределенных списков в окнах поиска.

## 5 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании списка пользователя может потребоваться обновление набора списков пользователя для перемещения нового списка в другое место в наборе или удаления его из набора списков.

## Страница "Списки избранного"

По ссылке "Показать полный список" в разделе "Списки избранного" панели действий открывается страница "Списки избранного", показывая списки пользователя. Допускается иметь до 100 списков в избранном.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел избранного уже содержит 100 списков и вы добавляете в этот раздел еще один список, список, добавленный первым, удаляется, чтобы освободить место для нового.

В следующей таблице описаны задачи, выполняемые на странице "Списки избранного".

| Операция                             | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Изменение последовательности списков | В строке заголовка страницы "Списки избранного" нажмите кнопку "Управлять избранным". На странице "Управлять избранным" можно задать последовательность списков. Новая последовательность списков отображается на панели действий и странице "Списки избранного". |
| Удаление списка из списка избранного | В строке для списка, который требуется удалить, щелкните ссылку "Удалить".<br><br><b>СОВЕТ.</b> Также можно удалить список из списков избранного, открыв список и щелкнув значок "Удалить из избранного" с правой стороны строки заголовка на странице списка.    |
| Отображение списка                   | Нажмите имя списка, чтобы открыть страницу "Список" для работы со списком.                                                                                                                                                                                        |
| Пролистывание списка                 | Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.                                                                                                                         |



| Операция                             | Выполните следующие шаги                                                                                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Показывать больше или меньше записей | В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, видимых одновременно. |

Допускается внедрение списков избранного в другие приложения в виде Web-виджетов. Дополнительные сведения см. в разделе Внедрение списков избранного в виде Web-виджета (см. [Внедрение виджета "Списки избранного"](#) на стр. 847).

## Подсчет записей в списках

Далее описывается процедура подсчета записей в списках.

### Подсчет записей в списке

■ На странице списка записей нажмите кнопку меню и выберите "Число записей".

**Примечание.** Если в списке больше 1000 записей, подсчет выполнить не удастся; появится сообщение о том, что условиям поиска удовлетворяет слишком большое число записей. В этом случае измените условия так, чтобы возвращалось меньшее число записей. Если операция подсчета продолжается более 30 секунд, она также завершается ошибкой. В этом случае повторите попытку позже или измените условия так, чтобы в списке возвращалось меньшее число записей. Дополнительные сведения об уточнении списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 137).

## Экспорт записей в списках

Поддерживается экспорт записей, удовлетворяющих заданным при настройке критериям. После экспорта списка записей системой Oracle CRM On Demand его можно сохранить, загрузив этот файл.

До 250 записей из списка можно экспортировать немедленно. При выборе этого параметра выполняется экспорт 250 верхних записей списка (в соответствии с текущим порядком сортировки списка). Кроме того, можно экспортировать все записи списка. В этом случае запрос на экспорт ставится в очередь и выполняется как пакетное задание.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В стандартном приложении нет ограничений на количество записей, которое можно экспортировать в список. Тем не менее, администратор может ограничить количество записей для одновременного экспорта, указав значение в поле "Максимальное число записей для экспорта списка" в вашей роли пользователя. Если для вашей роли установлено ограничение, невозможно экспортировать записи в количестве, превышающем разрешенное, как путем незамедлительного экспорта, так и с помощью запроса на экспорт, выполняемого как пакетное задание. Например, если для вашей роли указано, что одновременно можно экспортировать не более 100 записей, будут экспортированы верхние записи списка (зависит от текущего порядка сортировки списка) в количестве до 100.

Для экспорта записей из списка роль пользователя должна обладать полномочиями "Список - экспорт всех полей" или "Список - экспорт отображаемых полей". При экспорте списка записей доступные поля для экспорта зависят от роли пользователя, как показано ниже.

- Если роль пользователя имеет полномочия "Список - экспорт всех полей", то пользователь имеет выбор: экспортировать все поля записей или только поля, которые отображены в его списке.
- Если роль пользователя имеет полномочия "Список - экспорт отображаемых полей", но не имеет полномочий "Список - экспорт всех полей", то пользователь может экспортировать только те поля, которые отображены в его списке.

Следующая процедура описывает порядок экспорта не более 250 записей списка.

### Чтобы экспортировать до 250 записей из списка



- 1 Откройте список записей, которые хотите экспортировать.
- 2 В случае необходимости отсортируйте список так, чтобы записи, которые нужно экспортировать, оказались вверху списка.

**СОВЕТ.** Чтобы отсортировать список по столбцу, щелкните заголовок столбца. Чтобы отсортировать список по тому же столбцу, но в обратном порядке, щелкните заголовок столбца еще раз.

- 3 На странице "Список записей" нажмите "Меню" и выберите "Экспорт списка".
- 4 На странице "Экспорт списка":
  - В разделе "Тип экспорта списка" выберите параметр "Немедленный экспорт".
  - В разделах "Поля для экспорта" и "Разделители полей" выберите нужные параметры.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Раздел "Поля для экспорта" доступен лишь для роли пользователя с полномочиями "Список - экспорт всех полей".

- 5 Нажмите кнопку "Экспорт".
- 6 Нажмите "Загрузить", чтобы загрузить файл.

**Примечание.** Если в разделе "Тип экспорта списка" выбран параметр "Немедленный экспорт", после завершения процесса экспорта уведомление по электронной почте не отправляется.

Следующая процедура описывает порядок экспорта всех записей списка.

#### **Чтобы экспортировать все записи списка**

- 1 Откройте список записей, которые хотите экспортировать.
  - 2 На странице "Список записей" нажмите "Меню" и выберите "Экспорт списка".
  - 3 На странице "Экспорт списка":
    - В разделе "Тип экспорта списка" выберите параметр "Экспорт в порядке очереди".
    - В разделах "Поля для экспорта" и "Разделители полей" выберите нужные параметры.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Раздел "Поля для экспорта" доступен лишь для роли пользователя с полномочиями "Список - экспорт всех полей".

    - Установите флажок "Включить уведомление по электронной почте" (применимо только к экспорту в порядке очереди), чтобы отправлять уведомление по электронной почте после завершения процесса экспорта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот флажок устанавливается по умолчанию и применим только при выполнении экспорта в порядке очереди.

    - Установите флажок "Включить URL веб-ссылки в файлы экспорта", чтобы включать URL-адреса в экспортируемый файл CSV.

Значение флажка "Включить URL веб-ссылки в файлы экспорта" по умолчанию зависит от значения флажка "Включить URL веб-ссылки в файлы экспорта" в профиле компании. Можно установить или снять этот флажок для каждого запроса экспорта. Дополнительные сведения об этом флажке см. в разделе [Установка настроек интеграции \(на стр. 1259\)](#).
  - 4 Нажмите кнопку "Экспорт".
- Откроется страница "Очередь личных запросов на экспорт".
- 5 Если запрос на экспорт находится в разделе "Отложенные запросы", нажмите "Обновить", чтобы увидеть состояние запроса после обновления.
  - 6 Когда запрос на экспорт появится в разделе "Завершенные запросы" на странице "Очередь личных запросов на экспорт", щелкните ссылку "Список" или "Тип записи", чтобы открыть страницу "Сведения о запросах на экспорт списков".

- 7 В разделе "Экспортировать дополнение запроса" данной страницы выберите "Загрузить" в меню уровня записи для дополнения, а затем сохраните ZIP-файл.
- ZIP-файл содержит текстовый файл со сводкой экспорта и CSV-файл, включающий экспортированные записи.

Подробные сведения запроса на экспорт доступны на странице "Очередь личных запросов на экспорт" до тех пор, пока не истечет срок хранения, указанный для запросов на экспорт для вашей компании. ZIP-файлы с выходными данными запроса на экспорт доступны на странице "Очередь личных запросов на экспорт" до тех пор, пока не истечет срок хранения, указанный для дополнений к запросам на экспорт для вашей компании. Дополнительные сведения о странице "Очередь личных запросов на экспорт" см. в разделе [Просмотр запросов на экспорт \(на стр. 843\)](#).

## Передача права собственности на записи

Имя владельца записи указывается в поле 'Владелец'. Обычно владелец может просматривать и редактировать все записи, которыми владеет.

В зависимости от режима владения, заданного администратором компании для типа записи, пользователь может автоматически стать владельцем записи при ее создании. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе [Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи](#) (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51).

Кроме того, можно стать владельцем записи в одном из следующих случаев:

- Запись назначена вам.
- Пользователь входит в группу, которая является владельцем записи. В случае группового права собственности на запись имя пользователя может не отображаться в поле "Владелец".

Вы можете передавать право собственности для большинства записей, если:

- Вы являетесь владельцем записи.
- Владелец записи является один из непосредственных подчиненных пользователя.
- Роль пользователя и его уровни доступа позволяют ему владеть записью.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для записей субъектов, контактов и бизнес-возможностей можно также передать право владения записью, если ее владелец предоставил пользователю права на полный доступ к записи.

### *Для передачи права владения записью*

- 1 Выберите запись
- Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице 'Сведения' нажмите 'Правка' для открытия страницы 'Правка'.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в компании включено внутритекстовое редактирование, то нет необходимости открывать страницу 'Правка'. Вместо этого можно отредактировать поле 'Владелец' непосредственно на странице 'Сведения'.

- 3 Нажмите значок 'Поиск' рядом с полем 'Владелец'.
- 4 В окне поиска щелкните ссылку "Фамилия" другого работника.
- 5 Сохраните запись.

## Общие записи (команды)

Для некоторых типов записей можно предоставить общий доступ к записи, чтобы группа пользователей могла просматривать ее. Общий доступ для группы можно открыть к следующим типам записей:

- Субъект
- Аккредитация
- Операции
- Заявка
- Бизнес-план
- Сертификация
- Контакт
- Курс
- Пользовательские объекты
- Регистрация сделки
- Событие
- Экзамен
- Домохозяйство
- Зацепка
- Запрос ФРР
- Цель
- Возможность
- Порядок
- Партнер
- Портфель
- Запрос образцов
- Запрос на обслуживание
- Запрос особых цен

В случае записей субъектов также предоставляется общий доступ к записям контактов и возможностей, связанным с соответствующей записью субъекта.

### Команды и режимы владения записями

В зависимости от режима владения записями, заданного администратором компании для данного типа записи, запись может не иметь владельца. Вместо владельца у записи может иметься основная пользовательская книга либо может отсутствовать и то, и другое. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе [Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи](#) (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51). Режимы владения записями применяются только для типов записей, которые поддерживают книги.

Если администратор компании меняет режим владения записями для данного типа записи, то запись, которая раньше имела владельца, может его лишиться при первом обновлении после изменения режима владения. При этом все участники команды, за исключением бывшего владельца записи, сохраняют свой статус участников. Режим будет одинаковым для участников команды, являющихся участниками предварительно определенной группы, то есть все участники группы, за исключением бывшего владельца записи, остаются участниками команды. Однако тип записи счета является исключением из этого правила. Если предыдущий владелец организации является членом predetermined группы, все члены этой группы будут удалены из команды. Все члены команды, не входящие в predetermined группу, остаются в команде, как и в случае с другими типами записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В стандартном приложении предыдущий владелец записи не сохраняется в качестве участника группы, как описано здесь. Тем не менее, ваш администратор может настроить тип записи так, чтобы предыдущий владелец сохранялся в записи в качестве участника группы. Сведения о настройке типа записи для сохранения предыдущего владельца в качестве участника группы см. в разделе

Настройка предыдущего владения для совместно используемых записей (см. [Пользовательская настройка предыдущего владения для общих записей](#). на стр. 1492).

Чтобы предоставить кому-либо общий доступ к записи, сначала необходимо это лицо добавить в команду для выбранной записи. Затем указывается профиль доступа пользователя для этой записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи добавляются в команду для мероприятия в разделе связанной информации для пользователей на странице сведений о мероприятии. При добавлении пользователя в команду мероприятия нельзя указать профиль доступа пользователя для записи мероприятия. Пользователю автоматически предоставляется профиль доступа "Только чтение" для мероприятия. Пользователю, имя которого отображается в поле "Делегировано" для мероприятия, автоматически предоставляется профиль полного доступа для данного мероприятия. Уровень доступа пользователя к записи зависит от конфигурации профиля доступа. Однако, независимо от конфигурации профиля доступа только для чтения, удалить пользователя из мероприятия может только его владелец или пользователь, чье имя указано в поле "Делегировано" этого мероприятия. Дополнительные сведения о добавлении пользователей в мероприятия см. в разделе [Планирование встреч с другими лицами](#) (на стр. 235).

В следующей процедуре описывается, как добавить одного или нескольких участников команды в одну запись. Если ваша роль пользователя имеет полномочия "Пакетное назначение участников команды", также можно отправить пакетный запрос для назначения участника команды списку записей или удаления участника команды из списка записей. Функция пакетного назначения поддерживается для всех типов записей, которые поддерживают команды, за исключением типа записи "Действие". Для получения сведений о назначении участника команды списку записей см. раздел [Назначение участника команды списку записей](#) (на стр. 157).

#### ***Предоставление общего доступа к записи***

- 1 Выберите запись  
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 Прокрутите содержимое страницы "Сведения" до раздела "Команда" и нажмите кнопку "Добавить".
- 3 В окне "Добавить пользователя в команду" нажмите значок поиска рядом с полем "Пользователь".
- 4 В окне "Поиск" выберите работника.
- 5 Задайте роли и уровень доступа.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В зависимости от типа записи и настройки параметры приложения могут отличаться от описанных ниже вариантов.

- a (Необязательно.) Чтобы описать роль, которую связанная запись играет по отношению к основной записи, выберите значение в раскрывающемся списке "Роль в команде".
- b Чтобы установить права доступа к типу записи для членов команды, выберите профиль доступа в раскрывающемся списке "Доступ". По умолчанию используются следующие профили доступа:
  - **Только чтение.** В стандартном приложении этот профиль позволяет пользователям просматривать записи, но не изменять их.
  - **Правка.** В стандартном приложении этот профиль позволяет пользователям обновлять записи.
  - **Полный.** В стандартном приложении этот профиль позволяет пользователям обновлять и удалять записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы могут изменять настройки доступа в профилях доступа, используемых по умолчанию.

Администратор компании может сделать доступными для команд другие профили доступа.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Руководители обладают уровнем доступа владельцев к записям своих подчиненных независимо от настройки параметра "Просмотр менеджера включен" в профиле компании и от выбора, сделанного в раскрывающемся списке "Доступ". Для любого пользователя

права доступа определяет наиболее либеральный уровень доступа, заданный в приложении. Дополнительные сведения о профилях доступа см. в разделе [Управление профилем доступа](#) (на стр. 1549).

- 6 Нажмите "Сохранить".
- 7 (Только команды для возможностей). Чтобы распределить часть или весь доход от возможности члену команды, выполните следующие действия:
  - a На странице "Сведения о возможностях", в разделе "Команда для возможности" выберите "Изменить пользователей".
  - b На странице "Команда для возможности - изменение пользователей" в поле "Процентное разбиение" введите процент от значения, которое должно быть распределено участнику команды. Значение в поле "Процентное разбиение" может быть любым числом от 0 до 100.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Разбиение дохода" доступно только для чтения. Его значение вычисляется на основе значений в поле "Процентное разбиение" в записи команды для возможности и в поле "Доход" в записи возможности.

  - c Нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Информацию, связанную с командами для возможностей, см. в следующем разделе:

- О командах для возможностей (см. [О командах бизнес-возможностей](#) на стр. 356)

## Назначение участника команды списку записей

Можно отправить пакетный запрос для назначения участника команды списку записей или удаления участника команды из списка записей. Функция пакетного назначения поддерживается для всех типов записей, которые поддерживают команды, за исключением типа записи "Действие". Сведения о списке типов записей, которые поддерживают команды, см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. [Общие записи \(команды\)](#) на стр. 154).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Невозможно использовать функцию пакетного назначения для изменения профиля доступа для существующего участника команды в записи.

### Подготовка.

- Чтобы назначить участника команды списку записей или удалить участника команды из списка записей, роль пользователя должна иметь полномочия на пакетное назначение участников команды.
- При необходимости создайте список для записей, в которые необходимо добавить участника команды или из которых необходимо удалить участника команды. Подробнее о создании и использовании списков см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 131).
- В стандартном приложении доступны профили доступа только для чтения, изменения и полного доступа, которые можно назначить членам команды для записей в списке. Если необходимо назначить другой профиль доступа члену команды для записей, убедитесь, что в профиле доступа, который необходимо назначить, установлен флажок "Могут быть предоставлены членам команды". Для получения дополнительных сведений о профилях доступа, которые можно назначить членам команды, см. раздел Совместное использование записей (команды) (см. [Общие записи \(команды\)](#) на стр. 154). Для получения дополнительных сведений о профилях доступа см. раздел [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 1564).

Для назначения участника команды списку записей используется следующая процедура.

### Для назначения участника команды списку записей

- 1 Откройте список записей.

- 2 На странице "Список" откройте меню и выберите "Пакетное назначение участника команды".
  - 3 На странице "Пакетное назначение участника команды" щелкните значок поиска (лупа) для поля конечного пользователя.
  - 4 В окне "Поиск пользователя" выберите пользователя, которого необходимо назначить участником команды.
  - 5 Установите переключатель "Добавить".
  - 6 В поле "Профиль доступа" выберите профиль доступа для участника команды для записей в списке.
  - 7 Щелкните "Назначить".
- Откроется страница "Пакетное назначение очереди запросов", в котором в разделе "Активные запросы" отображается запрос. Сведения о странице "Пакетное назначение очереди запросов" см. в разделе [Страница "Пакетное назначение очереди запросов" \(на стр. 2060\)](#).

Завершение обработки запроса сопровождается передачей соответствующего уведомления по электронной почте.

Выбранный пользователь не добавляется в запись, если для этой записи выполняется одно или несколько из следующих условий:

- Данный пользователь уже является участником команды в записи. В этом случае участие пользователя в команде и профиль доступа для участия пользователя в команде для этой записи остаются неизменными.
- Доступ к записи не позволяет добавить участника команды к записи.

В журнале запроса на пакетное назначение отображаются подробности всех записей, которые не были обновлены.

Для удаления участника команды из списка записей используется следующая процедура.

#### ***Для удаления участника команды из списка записей***

- 1 Откройте список записей.
  - 2 На странице "Список" откройте меню и выберите "Пакетное назначение участника команды".
  - 3 На странице "Пакетное назначение участника команды" щелкните значок поиска (лупа) для поля конечного пользователя.
  - 4 В окне "Поиск пользователя" выберите пользователя, которого необходимо удалить из команды.
  - 5 Установите переключатель "Удалить".
  - 6 Щелкните "Назначить".
- Откроется страница "Пакетное назначение очереди запросов", в котором в разделе "Активные запросы" отображается запрос.

Завершение обработки запроса сопровождается передачей соответствующего уведомления по электронной почте.

Выбранный пользователь не удаляется из записи, если для этой записи выполняется одно или несколько из следующих условий:

- Данный пользователь является владельцем записи.
- Пользователь и владелец записи являются членами одной группы пользователей.
- (Только тип записи "Зацепка") Пользователь является продавцом для записи, то есть имя пользователя отображается в поле "Продавец" в записи.
- Доступ к записи не позволяет удалить участника команды из записи.

В журнале запроса на пакетное назначение отображаются подробности всех записей, которые не были обновлены.



## Изменение основной пользовательской книги в записи

В зависимости от режима владения записью, настроенного администратором компании для типа записи, основная пользовательская книга может быть связана с записью данного типа вместо наличия владельца записи. Основная пользовательская книга в записи может быть изменена. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе [Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи](#) (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51).

**Чтобы изменить основную пользовательскую книгу в записи, выполните следующие действия.**

- 1 Нажмите на значок поиска в поле "Книга" на странице сведений о записи.
- 2 В окне поиска найдите пользовательскую книгу, которую необходимо связать с записью, и нажмите кнопку "Выбрать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** С записью можно связывать только книги, содержащие данные.

Пользовательская книга, которая ранее была основной книгой записи, удаляется из записи. Если необходимо связать пользовательскую книгу с записью, добавьте книгу к записи в разделе "Книга" на странице сведений о записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Нельзя изменить флажок "Основная" в записи пользовательской книги в разделе сведений, связанных с книгой, на странице сведений о записи.

## Обновление групп записей

Для многих типов записей верхнего уровня доступна функция массового обновления, которая позволяет одновременно обновлять значения в полях для целой группы записей. Например, может потребоваться изменить владельца пакета записей на другого сотрудника. Это можно сделать путем обновления групп записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые типы записей, являющиеся уникальными для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, не поддерживают функцию масс-обновления. Это такие типы записей, как ответ на сообщение, план обмена сообщениями, позиция плана сообщений, отношения между позициями плана сообщений, отчет об аудите запасов, период учета запасов, отказ от ответственности для образцов, транзакция с образцами и позиция транзакции.

Для типов записей, которые поддерживают функцию массового обновления, можно обновлять значения одновременно в нескольких записях (максимум 100). Если в списке больше 100 записей, можно повторять задачу, пока все записи не обновятся. Также можно продолжить уточнение списка, чтобы в нем остались только те записи, которые нужно обновить.

При обновлении групп записей применяются следующие правила.

- Для обновления группы записей роль пользователя должна обладать по меньшей мере одним из следующих полномочий: "Масс-обновление любого поля" или "Масс-обновление редактируемых полей, доступных в макете страницы". Если роль пользователя не обладает по меньшей мере одним из перечисленных ниже полномочий, функция масс-обновления недоступна.

Если данная роль пользователя имеет полномочия "Масс-обновление редактируемых полей, доступных в макете страницы" и при этом не имеет полномочий "Масс-обновление любого поля", то набор полей, которые можно обновить с использованием функции масс-обновления, будет ограничен. Можно обновить только поля, доступные для изменения в макете страницы "Сведения", назначенном для данной роли пользователя для указанного типа записи. Для типов записей с динамическим макетом можно обновить только те поля в записи, которые доступны для изменения в макете страницы сведений, который применяется к этой записи.



Если роль пользователя имеет полномочия "Масс-обновление любого поля", набор полей, которые можно обновить с помощью функции масс-обновления, не ограничен независимо от наличия полномочий "Масс-обновление редактируемых полей", доступных в макете страницы, и типа макета страницы сведений (статический или динамический).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые системные поля всегда остаются доступными только для чтения и их может обновлять только Oracle CRM On Demand. Примерами таких полей только для чтения могут служить поля "Создано" и "Создано: дата", доступные во многих типах записей.

- Если макет страницы сведений, назначенный вашей роли пользователя для типа обновляемой записи, является динамическим, для некоторых записей в списке некоторые поля могут быть обязательными, а для других записей - нет. Аналогично, некоторые поля могут быть доступны для изменения для некоторых записей в списке и доступны только для чтения для других записей. Кроме того, если изменить значение в поле ведущего списка выбора для динамического макета в рамках операции массового обновления, некоторые поля, которые не были обязательными, могут стать обязательными, а некоторые поля, доступные для изменения, могут стать доступными только для чтения. Операция массового обновления не выполняется для записи в следующих случаях:
  - Если обновить поле, которое является обязательным в макете для записи, до значения null.
  - Если обновить поле, доступное только для чтения, в макете записи.
- Если для изменения этапа продаж для одной или нескольких записей возможности используется функция масс-обновления, то для нового этапа продаж значение в поле "Вероятность (%)" для этих записей не изменяется на значение стандартной вероятности. Если необходимо, чтобы процент вероятности для возможной сделки изменялся при обновлении этапа продаж, следует изменить этап продаж в каждой записи отдельно либо с помощью веб-служб. Дополнительные сведения о веб-службах см. в разделе [Интеграция веб-служб \(на стр. 2051\)](#).
- Обновление отдельных полей адреса в таких записях, как субъекты, контакты, зацепки и т. п., с использованием функции массового обновления невозможно. Однако если в компании используются общие адреса, такие поля можно обновить в записях адреса верхнего уровня. Дополнительные сведения об общих адресах см. в разделах [Адреса](#) и [Использование общих адресов для записей организаций, контактов, дилеров и партнеров \(см. Совместное использование адресов для записей организации, контакта, дилера и партнера на стр. 380\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функцию масс-обновления можно использовать для одновременного обновления значений полей в группе записей доходов по продуктам, связанных с возможностью. Сведения об обновлении значений в группе записей доходов по продуктам для возможности см. в разделе [Связывание продуктов с возможностями \(на стр. 347\)](#).

#### Перед началом работы:

- В случае необходимости создайте список, содержащий те записи, которые требуется обновить. Подробнее о создании и использовании списков см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).
- Для обновления группы записей роль пользователя должна обладать по меньшей мере одним из следующих полномочий: "Масс-обновление любого поля" или "Масс-обновление редактируемых полей, доступных в макете страницы".
- Сведения о значениях, доступных для выбора при обновлении поля "Этап продаж" записей возможности, см. в разделе [Этапы продаж и функция массового обновления \(на стр. 357\)](#).

Следующая процедура описывает порядок обновления выбранных записей списка.

#### Чтобы обновить выбранные записи списка

- 1 Откройте список записей, которые хотите обновить.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Когда вы используете функцию массового обновления, для обновления будут доступны только те записи, которые показаны на странице списка. Например, если вы отображаете

только 10 записей на своей странице списка, то для обновления будут доступны только эти 10 записей. На странице списка можно выводить до 100 записей.

- 2 В случае необходимости отсортируйте список так, чтобы записи, которые нужно обновить, оказались вверху списка.

**СОВЕТ.** Чтобы отсортировать список по столбцу, щелкните заголовок столбца. Чтобы отсортировать список по тому же столбцу, но в обратном порядке, щелкните заголовок столбца еще раз.

- 3 На странице "Список" записи нажмите кнопку "Меню" и выберите "Массовое обновление".
- 4 На шаге 1 снимите флажок для записей, которые не нужно обновлять, и нажмите кнопку "Далее".

**Примечание.** По умолчанию данный флажок установлен для каждой записи, к которой имеется доступ для изменения. Если у вас нет доступа на изменение записи, флажок для этой записи будет снят, и вы не сможете установить его.

- 5 На шаге 2 выберите поля, которые хотите обновить, и введите в них новые значения.  
Можно обновить значения не более пяти полей. Чтобы удалить из полей текущие значения полей, на шаге 2 оставьте пустым столбец "Значение".
- 6 Нажмите "Готово".

## Объединение записей

Некоторые типы записей допускают одновременное объединение до пяти записей одного типа в одну при наличии дубликатов записей. Функция объединения поддерживается для типов записей "Организация", "Контакт", "Подразделение", "Домохозяйство", "Зацепка", "Партнер", "Портфель" и "Запрос на обслуживание".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения об объединении подразделений см. в разделе [Объединение и удаление подразделений](#) (см. [Сведения об объединении подразделений и удалении подразделений](#) на стр. 1292).

При объединении двух или более записей указываются значения полей записей, которые остаются в сохраняемой записи, именуемой *основной записью*. Удаляемые запись называются *дубликатами записей*.

Ниже описываются правила объединения записей.

- Если поле имеет одинаковое значение и в основной записи, и в дубликате записи и является обязательным, невозможно изменить значение в этом поле во время операции объединения. Но если данное поле не является обязательным, можно выбрать пустое значение вместо существующего в этом поле.
- В полях, которые обновляются системой, во время операции объединения автоматически устанавливаются значения из основной записи, и эти значения невозможно изменить.
- В поле со списком множественного выбора можно указать, какой набор значений необходимо сохранить. Во время операции объединения доступны следующие параметры для выбора:
  - Набор значений из основной записи.
  - Набор значений из каждого дубликата записи.
  - Набор значений, включающий значения из всех записей (не более 10 значений). Каждое значение включается только один раз, даже если это значение отображается в наборе значений для нескольких записей.
  - Пустое значение, если это поле не является обязательным.
- Если в компании используются общие адреса, нельзя выбрать отдельные поля в адресах получателя счета, получателя товара и основного адреса для их сохранения при объединении двух и более организаций, партнеров или контактов. Дополнительные сведения о полях адреса для организаций, контактов и партнеров см. в разделах [Поля организации: подготовка к импорту](#) (см. [Поля субъекта: подготовка к импорту](#) на стр. 1845) и [Поля контакта: подготовка к импорту](#) (на стр. 1890) и [Поля](#)

партнера: подготовка импорта (см. [Поля партнера: подготовка к импорту](#) на стр. 1984). Дополнительные сведения об общих адресах см. в разделе [Адреса](#).

При объединении записей происходит следующее:

- Все нестандартные книги, связанные с основной записью, всегда сохраняются, но нестандартные книги, связанные с дубликатами записи, не связываются с основной записью автоматически. Тем не менее, администратор может включить в профиле компании параметр, который позволит вам автоматически связывать нестандартные книги с основной записью при объединении записей. Дополнительную информацию см. в разделе [Сохранение связанных нестандартных книг при объединении записей](#) (на стр. 164).  
Ссылки на нестандартные книги никогда не удаляются из дубликатов записи во время операции объединения, даже если выбран параметр для связывания этих книг с основной записью. Если удаленная запись впоследствии восстанавливается, то нестандартные книги будут по-прежнему связаны с записью.
- Для типов записей "Организация", "Контакт", "Домохозяйство" и "Портфель" члены команды в дубликатах записи автоматически связываются с основной записью, но не удаляются из дубликатов записи. Если удаленный дубликат записи впоследствии восстанавливается, то члены команды будут по-прежнему связаны с записью. В разделе сведений, связанных с командой, в основной записи доступ к типу записей для пользователей, которые были владельцами дубликатов записи, устанавливается значение "Владелец объединенной записи". Уровень доступа владельца объединенной записи обеспечивает пользователю-владельцу доступ к основной записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После объединения записей можно изменить уровень доступа для этих пользователей. Однако после изменения уровня доступа нельзя будет повторно изменить его на "Владелец объединенной записи".

- Для типов записей "Зацепка", "Партнер" и "Запрос на обслуживание" члены команды в дубликатах записи автоматически связываются с основной записью и не удаляются из дубликатов записи. Если удаленный дубликат записи впоследствии восстанавливается, то члены команды будут по-прежнему связаны с записью.
- Если в компании используются общие адреса, происходит следующее:
  - При объединении двух и более контактов, сохраняется основной адрес основного контакта (если существует). Основной адрес дубликатов контактов и все другие адреса, связанные с дубликатами контактов автоматически связываются с основным контактом и удаляются из дубликатов контактов. Если основная запись не содержит основной адрес, проверяется, не содержат ли его какие-либо дубликаты записи. Если основной адрес будет найден в одном из дубликатов записи, он становится основным адресом основного контакта. Дубликаты записи проверяются в том порядке, в котором они добавляются в операцию объединения. После обнаружения основного адреса в дубликате записи остальные дубликаты записи не проверяются.  
Если ни основной контакт, ни дубликаты контакта не содержат основной адрес, основным адресом основного контакта становится первый связанный адрес, найденный в дубликате контакта (если он найден).  
Если удаленный дубликат контакта впоследствии восстанавливается, то все адреса, которые были связаны с дубликатом контакта до операции объединения, включая основной адрес, будут недоступны.
  - При объединении двух и более организаций или партнеров сохраняются адреса получателя счета и получателя товара основной записи (если они существуют). Если основная запись не содержит адрес получателя счета, проверяется, не содержат ли его какие-либо дубликаты записи. Если адрес получателя счета найден, он копируется в основную запись. Аналогично, если основная запись не содержит адрес получателя товара, проверяется, не содержат ли его какие-либо дубликаты записи. Если адрес получателя товара найден, он копируется в основную запись. Дубликаты записи проверяются в том порядке, в котором они добавляются в операцию

объединения. После обнаружения адреса получателя счета или получателя товара остальные дубликаты записи не проверяются на наличие адреса этого типа.

За исключением адресов получателя счета и получателя товара, все остальные адреса для организаций и партнеров, связанные с дубликатом записи, автоматически связываются с основной записью и удаляются из дубликата записи.

Если удаленный дубликат организации или партнера впоследствии восстанавливается, адреса получателя счета и получателя товара будут доступны в записи (если они существовали до операции объединения), но ссылки на любые другие адреса не восстанавливаются.

■ Если в компании не используются общие адреса, происходит следующее:

- При объединении двух и более контактов все адреса, связанные с дубликатом контакта, автоматически связываются с основным контактом и удаляются из дубликата контакта. Если основная запись не содержит основной адрес до операции объединения, первый адрес, связанный с основной записью во время операции объединения, становится основным адресом основного контакта. Если удаленный дубликат контакта впоследствии восстанавливается, то все адреса, которые были связаны с дубликатом контакта, включая основной адрес, будут недоступны.
- При объединении двух и более организаций или партнеров адреса получателя счета и получателя товара не копируются в основную запись, не связываются с ней и не удаляются из дубликатов записей.

За исключением адресов получателя счета и получателя товара, все остальные адреса для организаций и партнеров, связанные с дубликатом записи, автоматически связываются с основной записью и удаляются из дубликата записи.

Если удаленный дубликат организации или партнера впоследствии восстанавливается, адреса получателя счета и получателя товара будут доступны в записи (если они существовали до операции объединения), но ссылки на любые другие адреса не восстанавливаются.

- Помимо описанных ранее исключений для нестандартных книг, команд и адресов, а также исключений, описанных в разделе [Сведения об объединении подразделений и удалении подразделений \(на стр. 1292\)](#), все записи, связанные с дубликатом записи, автоматически связываются с основной записью и удаляются из дубликата записи перед его удалением. Если удаленный дубликат записи впоследствии восстанавливается, то ссылки этой записи на другие записи не восстанавливаются и связанные разделы сведений восстановленной записи будут пусты. Это справедливо, даже если основная запись и ее дубликат были связаны с одной и той же записью до удаления.

В большинстве случаев в Oracle CRM On Demand связанные записи не проверяются на наличие дубликатов, если записи, которые были связаны с дубликатом записи, связаны с основной записью. Повторяющиеся связанные записи необходимо удалить вручную. Однако в случае сделок, связанных с организациями, Oracle CRM On Demand не связывает возможную сделку из объединенной организации с основной организацией, если имя этой сделки и ее идентификатор основного контакта совпадают с именем и идентификатором сделки, которая уже связана с этой основной организацией.

- Если с какой-либо из записей, которые требуется объединить, связано более 9999 записей любого типа, операция объединения не будет успешно завершена. Кроме того, если с одной из записей, которые требуется объединить, связано большое число записей любого типа, может быть превышено время ожидания операции объединения, даже если число связанных записей какого-либо одного типа не превышает 9999. Превышение времени ожидания операции объединения также может быть обусловлено другими факторами, такими как типы записей, участвующих в операции объединения, скорость передачи данных в сети и нагрузка на базу данных Oracle CRM On Demand и сервер Oracle CRM On Demand. Эти проблемы можно обойти, выполнив следующие рекомендации:
- Удалите некоторые связи записей с родительской записью в соответствии с необходимостью, прежде чем объединять родительские записи.
- Выполняйте операции объединения в период непиковой нагрузки.

## Подготовка.

- Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна включать полномочия "Объединение записей". Для объединения записей типа "Подразделение" роль пользователя также должна иметь как полномочия "Управление пользователями", так и полномочия "Управление ролями и доступом".
  - Должно быть выполнено как минимум одно из перечисленных ниже условий:
    - Уровень доступа к основной записи и к каждому дубликату записи должен разрешать удаление записи.
    - Роль данного пользователя должна иметь полномочия "Объединение записей без доступа для удаления".
- Если уровень доступа для основной записи не допускает удаление записи и роль пользователя не имеет полномочий "Объединение записей без доступа для удаления", кнопка "Объединить" недоступна в записи.
- Имена записей следует запомнить, чтобы выбрать их во время объединения.

### **Чтобы объединить записи**

- 1 Выберите запись, которую требуется сохранить в качестве основной записи.  
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения" записи нажмите кнопку "Объединить".
- 3 На шаге 1 нажмите значок поиска и выберите первый дубликат записи.
- 4 Чтобы выбрать дополнительный дубликат записи, щелкните значок плюса (+), а затем значок поиска (необязательно).  
Помимо основной записи, можно выбрать не более четырех дубликатов записей для операции объединения.
- 5 На шаге 2 просмотрите значения для каждой записи и выберите те из них, которые требуется сохранить в основной записи.  
В столбце "Значения для сохранения" по умолчанию содержатся значения из основной записи.
- 6 На шаге 3 установите флажок, если при объединении записей требуется связать с основной записью и те книги, которые связаны с дубликатами записи.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Шаг 3 появляется, если только в профиле компании установлен флажок "Разрешить объединение книг дубликата записи". Если шаг 3 не отображается или флажок на шаге 3 не установлен, то все книги, связанные с дубликатами записи, не будут автоматически связываться с основной записью при объединении записей. Дополнительную информацию см. в разделе [Сохранение связанных нестандартных книг при объединении записей \(на стр. 164\)](#).
- 7 Нажмите "Готово".

## **Сохранение связанных нестандартных книг при объединении записей**

При объединении нескольких записей все нестандартные книги, связанные с основной записью, всегда сохраняются, но нестандартные книги, связанные с дубликатами записи, не связываются с основной записью автоматически. Это означает, что если пользователь имеет доступ к дубликату записи через участие в нестандартной книге, которая связана с дубликатом записи, и не имеет доступа к дубликату или основной записи через любой другой компонент управления доступом, то этот пользователь не будет иметь доступа к основной записи после объединения записей, если вы вручную не свяжете соответствующую книгу с основной записью после объединения записей.

Тем не менее, если администратор установит флажок для книг "Разрешить объединение книг дубликата записи" в профиле компании, то при объединении нескольких записей дополнительный шаг в операции объединения дает возможность связать нестандартные книги из дубликатов записи с основной записью.

### **Режимы владения записями и объединение записей**



Если при объединении нескольких записей выбран вариант связывания нестандартных книг из дубликатов записи с основной записью, то режим владения записями, настроенный для типа записи, определяет, какие нестандартные книги будут связаны с основной записью после объединения записей, как описано в следующих разделах.

### Пользовательский режим

Если тип записи настроен в режиме пользователя, то после объединения записей происходит следующее:

- В поле "Книга" в основной записи указана книга пользователей для владельца основной записи.
- Все нестандартные книги, которые были связаны с дубликатами записи, связываются с основной записью в разделе связанной информации "Книги" на странице сведений основной записи.
- Все нестандартные книги, которые были связаны с основной записью, остаются связанными с основной записью в разделе связанной информации "Книги" на странице сведений основной записи.
- Ссылки на нестандартные книги не удаляются из дубликатов записей. Если удаленная запись впоследствии восстанавливается, то нестандартные книги будут по-прежнему связаны с записью.

### Режим книги

Если тип записи настроен в режиме книги, то после объединения записей происходит следующее:

- Нестандартная книга, которую вы выбираете в поле "Книга" на шаге 2 операции объединения, становится основной книгой для основной записи. При выборе книги из основной записи основная книга из каждого дубликата записи будет связана с основной записью в разделе связанной информации "Книги" на странице сведений основной записи. Если же в качестве основной книги выбрана книга из дубликата записи, то книга, которая была основной книгой для основной записи не будет автоматически связана с основной записью.
- Все нестандартные книги, которые были связаны с дубликатами записи, будут связаны с основной записью в разделе связанной информации "Книги" на странице сведений основной записи.
- Все неосновные нестандартные книги, которые были связаны с основной записью, остаются связанными с основной записью в разделе связанной информации "Книги" на странице сведений основной записи.
- Ссылки на нестандартные книги не удаляются из дубликатов записей. Если удаленная запись впоследствии восстанавливается, то нестандартные книги будут по-прежнему связаны с записью.

### Смешанный режим

Если тип записи настроен в смешанном режиме, то после объединения записей происходит следующее:

- Если и основная запись, и дубликаты записи имеют назначенного владельца, то происходит то же, что и при настройке типа записи в режиме пользователя.
- Если и основная запись, и дубликат записи имеют назначенную основную нестандартную книгу, происходит то же самое, что и при настройке типа записи в режиме книги.
- Если основной записи назначен владелец, а одному или нескольким дубликатам записи назначена основная нестандартная книга, то после объединения записей происходит следующее:
  - Книга, которую вы выбираете в поле "Книга" на шаге 2 операции объединения, указывается в поле "Книга" основной записи после объединения записей. При выборе нестандартной книги из дубликата записи эта нестандартная книга становится основной книгой для основной записи, а поле "Владелец" в основной записи не заполняется.

При выборе книги пользователя из основной записи или из дубликата записи этот пользователь становится владельцем основной записи, а в поле "Книга" в основной записи указывается книга пользователя, являющегося владельцем основной записи. Основная запись не имеет назначенной основной нестандартной книги.
- Все нестандартные книги, которые были связаны с дубликатами записи, включая любую нестандартную книгу, которая была основной книгой дубликата записи, будут связаны с основной записью в разделе связанной информации "Книги" на странице сведений основной записи.

- Все нестандартные книги, которые были связаны с основной записью, остаются связанными с основной записью в разделе связанной информации "Книги" на странице сведений основной записи.
- Если основной записи назначена основная книга, а одному или нескольким дубликатам записи назначен владелец, то происходит следующее:
  - Книга, которую вы выбираете в поле "Книга" на шаге 2 операции объединения, указывается в поле "Книга" основной записи после объединения записей. При выборе основной нестандартной книги из основной записи или нестандартной книги из дубликата записи эта нестандартная книга становится основной нестандартной книгой для основной записи, а поле "Владелец" в основной записи не заполняется.

При выборе книги пользователя из дубликата записи этот пользователь становится владельцем основной записи, а в поле "Книга" в основной записи отображается книга пользователя для этого пользователя. Основная запись не имеет никакой основной нестандартной книги после объединения записей. Нестандартная книга, которая была основной книгой для основной записи, после объединения записей не связывается автоматически с основной записью.
  - Все нестандартные книги, которые были связаны с дубликатами записи, будут связаны с основной записью в разделе связанной информации "Книги" на странице сведений основной записи.
  - Все неосновные нестандартные книги, которые были связаны с основной записью, остаются связанными с основной записью в разделе связанной информации "Книги" на странице сведений основной записи.
  - Ссылки на нестандартные книги не удаляются из дубликатов записей. Если удаленная запись впоследствии восстанавливается, то нестандартные книги будут по-прежнему связаны с записью.

### Информация в ссылках на нестандартные книги

Если нестандартная книга перед объединением записей связывается с основной записью, а также с дубликатом записи, то информация в ссылке на книгу из основной записи сохраняется после объединения записей, включая настройку флажка "Автоматическое связывание". Если нестандартная книга связана с дубликатом записи и не связана с основной записью до объединения записей, то при связывании нестандартной книги с основной записью после объединения записей происходит следующее:

- Флажок "Автоматическое связывание" в ссылке на основную запись будет снят, даже если он был установлен в ссылке на дубликат записи.
- Поля "Начальная дата" и "Конечная дата" в ссылке на основную запись заполняются информацией из соответствующих полей в ссылке на дубликат записи или остаются пустыми, если они не были заполнены в ссылке на дубликат записи.

### Связанные темы

Дополнительные сведения о режимах владения записями см. в следующей теме:

- Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51)

## Добавление примечаний

Для типов записей, которые поддерживают возможность ввода заметок, можно добавить заметку двумя способами:

- С помощью значка заметки в правом верхнем углу страницы "Сведения". Эта возможность доступна, если для компании включен центр сообщений. Этот способ используется для добавления заметок в список заметок выбранной записи и для подписки на заметки, добавляемые к записи.
- С помощью кнопки "Создать" в разделе "Примечания".



Обычно, если администратор компании активизировал значок примечаний, раздел "Примечания" недоступен. Однако, если раздел "Примечания" присутствует, примечания, включаемые в список примечаний, также добавляются в раздел "Примечания".

Дополнительные сведения о центре сообщений см. на странице [Работа с центром сообщений \(на стр. 48\)](#).  
Дополнительные сведения об использовании списка примечаний см. в разделе [Работа со списком примечаний \(на стр. 169\)](#).

Способ создания примечания не влияет на полномочия доступа к данному примечанию.

### **Добавление примечания с помощью значка примечания**

- 1 Выберите запись  
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений нажмите значок примечания.
- 3 Нажмите "Создать примечание".
- 4 В верхней строке примечания заполните поле "Тема".
- 5 Чтобы предотвратить просмотр примечания другими пользователями, установите флажок "Личное".  
Сведения об использовании флажка "Личное" для доступа к примечаниям см. в разделе Страница редактирования примечаний (см. [Страница "Редактирование примечаний" на стр. 167](#)).
- 6 Нажмите "Сохранить".

### **Добавление примечания в разделе "Примечания"**

- 1 Выберите запись  
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Прокрутите содержимое страницы "Сведения" до раздела "Примечания" и нажмите кнопку "Создать" в заголовке окна "Примечания".
- 3 На странице "Изменение примечания" заполните поле "Тема" и (при необходимости) поле "Описание".  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** В зависимости от настройки компании для поля "Описание" может быть доступен HTML-редактор. Дополнительные сведения см. в разделе [О HTML-редакторе \(см. О редакторе HTML на стр. 68\)](#).
- 4 Чтобы другие пользователи не могли просматривать данное примечание, выберите "Личное".  
Сведения об использовании флажка "Личное" для доступа к примечаниям см. в разделе Страница редактирования примечаний (см. [Страница "Редактирование примечаний" на стр. 167](#)).
- 5 Сохраните запись.

### **Страница "Редактирование примечаний"**

Страница "Редактирование примечаний" позволяет добавлять примечание к записи и обновлять содержимое примечаний. На ней отображается полный набор полей для записи примечаний. В следующей таблице описаны поля страницы "Редактирование примечаний".

| Поле   | Описание                                                                                       |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема   | Обязательное текстовое поле, в которое вводится краткое описание содержимого или цель заметки. |
| Личный | Если пользователь является создателем примечания, флажок "Личное" выполняет следующие функции. |

| Поле     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Если флажок "Личное" не установлен или снят после предыдущей установки, доступ к примечанию получают все пользователи, имеющие доступ к записи для этого примечания.</li> <li>Если установлен флажок "Личное", то примечание по умолчанию не видно другим пользователям, даже если оно связано с записью, которая видна другим. Однако примечание может быть видно некоторым пользователям. Пользователи с включенными в роль полномочиями "Просмотр личных заметок" видят все примечания с установленным флажком "Личное" независимо от владельца примечания. Полномочия "Просмотр личных заметок" не позволяют пользователю обновлять или удалять примечания с установленным флажком "Личное", если они принадлежат другому пользователю. Обычно полномочия "Просмотр личных заметок" предоставляются только администраторам компании.</li> </ul> <p>Если флажок "Личное" установлен для примечания не его создателем, после сохранения изменений доступ к примечанию будет иметь только его создатель и пользователи с полномочиями "Просмотр личных заметок". Другие пользователи не смогут просмотреть это примечание. Однако имя пользователя, установившего флажок, появится в поле "Владелец" для данного примечания.</p> |
| Описание | <p>Содержимое заметки. Максимальное число символов в описании – 16350.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> На импорт заметок в Oracle CRM On Demand накладываются различные ограничения (см. Поля заметок: подготовка импорта (см. Поля примечаний: подготовка к импорту на стр. 1970)).</p> <p>В зависимости от настройки компании для поля "Описание" может быть доступен HTML-редактор. Дополнительные сведения см. в разделе О HTML-редакторе (см. <a href="#">О редакторе HTML</a> на стр. 68).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Страница "Примечания" (список)

На странице "Примечания" отображаются все примечания, связанные с записью. В следующей таблице содержатся описания операций, которые можно выполнить на странице "Примечания".

| Операция           | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Создать примечание | В строке заголовка "Заметки" щелкните кнопку "Создать заметку". На странице правки заметок введите нужную информацию и сохраните запись.                                                                                                                                                                                         |
| Удалить примечание | Нажмите ссылку "Удалить" в строке записи, которую требуется удалить. В течение 30 дней после удаления удаленные элементы можно восстановить.                                                                                                                                                                                     |
| Найти примечание   | Для сортировки данных в столбце щелкните заголовок этого столбца. Если доступны элементы управления для поиска по алфавиту, можно щелкнуть заголовок столбца "Тема", а затем выбрать нужную букву в панели алфавита, чтобы найти записи, тема которых начинается на эту букву. Для примечаний, начинающихся с цифр, нажмите 0-9. |

| Операция                             | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Элементы управления для поиска по алфавиту недоступны для корейского, японского и китайского (упрощенное и традиционное письмо) языков.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Пролистывание списка                 | Щелкните значки навигации вверху или внизу страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Показывать больше или меньше записей | В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, видимых одновременно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Обновить примечание                  | Нажмите ссылку "Правка" в строке записи, которую требуется обновить. На странице "Редактирование примечания" обновите информацию и сохраните запись. Если для компании включена функция внутритекстового редактирования, можно также редактировать поля, отображаемые на странице "Примечание".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Пометка примечания как личного.      | Нажмите ссылку "Правка" в строке записи, которую требуется обновить. На странице "Редактирование примечаний" установите флажок "Личное". Если для компании включена функция внутритекстового редактирования, флажок "Личное" можно также установить на странице "Примечание".<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Некоторые пользователи имеют доступ к примечаниям, принадлежащим другим пользователям, для которых установлен флажок "Личное". Дополнительные сведения об использовании флажка "Личное" для доступа к примечаниям см. в разделе Страница редактирования примечаний (см. <a href="#">Страница "Редактирование примечаний"</a> на стр. 167). |
| Просмотр сведений о примечаниях      | Нажмите ссылку "Правка" в строке записи, которую требуется просмотреть. На странице "Редактирование примечания" просмотрите сведения о примечаниях.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Работа со списком примечаний

Если эта возможность доступна в данной компании, страницы сведений о записях содержат значок примечания в правом верхнем углу страницы. Число рядом со значком примечания указывает на количество примечаний, связанных с записью.

При щелчке на значке примечания отображается список примечаний. Для каждого примечания отображается имя пользователя, создавшего примечание, а также тема примечания или начальная часть текста примечания, если тема не задана. Кроме того, отображается дата примечания или время, если примечание было создано сегодня.

Из списка примечаний можно выполнять следующие действия:

| Операция               | Выполните следующие шаги                 |
|------------------------|------------------------------------------|
| Просмотреть примечание | Прокрутите список до нужного примечания. |

| Операция                                         | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Создать примечание                               | Нажмите "Создать примечание". Введите в первой строке тему, введите примечание и нажмите "Сохранить". Примечание отсылается в "Центр сообщений" всех пользователей, подписанных на примечания к записи. В "Центре сообщений" пользователи могут нажать ссылку в примечании для перехода к записи. |
| Подписаться на примечания к записи               | Нажмите кнопку "Подписка". Для получения дополнительной информации, см. раздел <a href="#">Подписка на примечания (на стр. 170)</a> .                                                                                                                                                             |
| Удалить примечание                               | Прокрутите список до нужного примечания и нажмите "Удалить". Это действие удаляет примечание из "Центра сообщений" и со страницы "Сведения" записи.                                                                                                                                               |
| Посмотреть сведения о том, кто послал примечание | Прокрутите список до нужного примечания и нажмите имя пользователя. Будет отображена страница "Сведения о пользователе" данного пользователя.                                                                                                                                                     |

## Подписка на примечания

Можно подписаться на примечания, добавляемые к записи. Тогда при добавлении примечания к записи примечание будет отсылаться в "Центр сообщений". Можно подписаться на примечания к любым записям, для которых имеется доступ.

В центре сообщений нажмите ссылку в примечании к записи для перехода к записи.

Дополнительные сведения о центре сообщений см. на странице [Работа с центром сообщений \(на стр. 48\)](#).

### Для подписки на примечания к записи

- 1 Выберите запись  
Подробнее о выборе записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений нажмите значок примечания.
- 3 Нажмите кнопку "Подписаться".  
Текст на кнопке изменится на "Отмена подписки". Для отмены подписки нажмите кнопку еще раз.

## Отправка примечаний другим пользователям

Можно отправлять примечания другим пользователям, нажав значок сообщения, отображаемый в приложении рядом с именем пользователя. Примечание отправляется в центр сообщений пользователя.

Можно использовать данную возможность с полями, связанными с именем пользователя, такими как 'Имя', 'Владелец', 'Создано' и 'Изменено'. Эти поля отображаются на страницах сведений, в списках и в других местах приложения.

Отвечать на примечания других пользователей можно из центра сообщений.

[Можно добавлять записи пользователей к разделу 'Избранные записи' на панели действий. Это обеспечивает быстрый доступ к пользователям, которым часто посылаются сообщения.](#)

Подробнее об использовании центра сообщений см. в разделе [Работа с центром сообщений \(на стр. 48\)](#).

### Для отправки примечания другому пользователю

- 1 Поместите курсор мыши над полем, связанным с именем пользователя. Появится значок примечания.
- 2 Нажмите значок примечания
- 3 Введите примечание и нажмите 'Сохранить'.

## Работа с дополнениями

В зависимости от настройки администратором роли пользователя и профилей доступа, может быть доступной функция вложения файлов (и в некоторых случаях URL-адресов) в виде дополнений к различным типам записей. Инструкции по вложению файлов содержатся в следующих темах:

- Инструкции по вложению файлов и URL-адресов через предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, см. в разделе Вложение файлов и URL-адресов в записи (см. [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) на стр. 173).
- Инструкции по вложению файлов в записи, которые поддерживают поля дополнения, см. в разделе Вложение файлов в записи через поля дополнения (на стр. 177).

Список типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, и список типов записей, которые поддерживают поля дополнения, см. в разделе [О дополнениях](#) (на стр. 171).

### Связанные темы

Дополнительные сведения о дополнениях см. в следующие темы:

- [О дополнениях](#) (на стр. 171)
- Позиции, связанные с дополнениями (см. [Элементы, связанные с дополнениями](#) на стр. 176)
- [Страница "Список дополнений"](#) (на стр. 176)

## О дополнениях

В зависимости от типа записи и от настройки Oracle CRM On Demand администратором компании, имеется возможность вложения файлов в виде дополнения к некоторым записям следующими способами:

- Через позицию в родительских записях, связанную с дополнениями
- Через поля дополнения

### Позиции, связанные с дополнениями

Для определенных типов записей администратор может добавить предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, в макет страницы записи. Это позволит связывать с родительской записью несколько дополнений. Дополнением, которое привязано к родительской записи таким способом, может быть файл или URL-адрес.

Предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, поддерживают следующие типы записей:

- Субъект
- Операции
- Кампания
- Контакт
- Пользовательские объекты 01, 02 и 03
- Дилер
- Событие
- Фонд
- Запрос фонда
- Домохозяйство

- Зацепка
- Возможность
- Партнер
- Членство в программе
- Запрос на обслуживание
- Решение

Кроме того, дополнения могут быть связаны с записями сигналов и записями этапов продаж.

Подробнее о вложении файлов и URL-адресов в записи через предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, см. в следующих темах:

- [Вложение файлов и адресов URL в записи \(на стр. 173\)](#)
- Позиции, связанные с дополнениями (см. [Элементы, связанные с дополнениями](#) на стр. 176)
- [Страница "Список дополнений" \(на стр. 176\)](#)

### О полях дополнения

В следующие типы записей можно вложить один файл в виде дополнения к записи через поля дополнения. В зависимости от того, как администратор компании настроил макеты страниц, поля дополнения могут быть доступными в следующих типах записей:

- Пользовательские объекты 01, 02, 03, 04 и выше

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может также настроить типы записи "Пользовательский объект" как связанные позиции в других типах записей. Если поля дополнения доступны в связанном типе записи "Пользовательский объект", можно вложить один файл в каждую связанную запись. Такие конфигурации позволяют привязать несколько файлов к родительской записи. Дополнительные сведения см. в разделе Конфигурации дополнений (см. [О конфигурациях дополнений](#) на стр. 1493).

- Отчет об аудите запасов
- Транзакция с пробями
- Подпись

Следующие типы записей также поддерживают поля дополнения. Но эти типы записей могут использоваться только как связанные позиции, следующим образом:

- Дополнение аккредитации

Тип записи "Дополнение аккредитации" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Аккредитация".

- Дополнение заявки

Тип записи "Дополнение заявки" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Заявка".

- Дополнение бизнес-плана

Тип записи "Дополнение бизнес-плана" можно сделать доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Бизнес-план".

- Дополнение сертификации

Тип записи "Дополнение сертификации" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Сертификация".

- Дополнение курса

Тип записи "Дополнение курса" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Курс".

- Дополнение экзамена

Тип записи "Дополнение экзамена" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Экзамен".

■ **Дополнение запроса ФРР**

Тип записи "Дополнение запроса ФРР" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Запрос ФРР".

■ **Дополнение цели**

Тип записи "Дополнение цели" можно сделать доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Цель".

■ **Дополнение партнерской программы**

Тип записи "Дополнение партнерской программы" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Партнерская программа".

■ **Дополнение к полису**

Тип записи "Дополнение к полису" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Полис".

■ **Дополнение запроса особых цен**

Тип записи "Дополнение запроса особых цен" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Запрос особых цен".

Некоторые из этих типов записей являются отраслевыми или относятся к Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition и могут отсутствовать в выпуске Oracle CRM On Demand, используемом организацией.

Инструкции по вложению файлов в записи через поля дополнения см. в разделе [Вложение файлов в записи через поля дополнения \(на стр. 177\)](#).

## Вложение файлов и адресов URL в записи

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта тема относится только к дополнениям, которые связаны с записями через предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями. Список типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, см. в разделе [О дополнениях \(на стр. 171\)](#).

Для типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, можно вложить в запись файлы и URL-адреса. После вложения файла или URL-адреса в запись можно выполнять следующие действия:

- Просмотр дополнения
- выбор другого дополнения,
- обновление содержимого файла или замена прежнего файлового дополнения измененным файлом.

При вложении файлов в записи применяются следующие правила:

- Допускается загрузка сжатых файлов, включая zip-файлы.
- По соображениям защиты данных и безопасности в приложении Oracle CRM On Demand не разрешается использовать в качестве дополнений исполняемые файлы, например файлы с расширениями exe или bat.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При щелчке исполняемого файла с расширением exe или bat пользователю предоставляется возможность выполнить или сохранить этот файл. Чтобы предотвратить случайное выполнение исполняемого файла непосредственно из Oracle CRM On Demand, в приложении Oracle CRM On Demand не разрешается использовать исполняемые файлы в качестве дополнений к записям. Это ограничение можно преодолеть, присвоив такому файлу другое расширение перед его загрузкой. Например, если файлу будет присвоено расширение txt, то при щелчке этого файла он не будет выполняться. Сначала пользователь должен сохранить полученный файл на локальный компьютер,



изменить его расширение на соответствующее расширение для исполняемого файла и лишь затем выполнить исполняемый файл.

- Имя файла может содержать любые символы, разрешенные к применению в именах файлов в Microsoft Windows.
- Если файлы загружаются в виде дополнений к записям с использованием предварительно настроенного раздела связанной информации "Дополнения", нельзя загрузить два файла с одним именем в качестве дополнений к одной и той же родительской записи. Однако всем фотографиям, загружаемым с мобильных устройств с операционной системой iOS, присваиваются в устройстве одинаковые имена. Чтобы обеспечить уникальность имен файлов в рамках набора дополнений к родительской записи, Oracle CRM On Demand добавляет ко всем именам таких файлов текущий штамп времени. Поэтому если один и тот же файл несколько раз загружается в виде дополнения с мобильного устройства, использующего операционную систему iOS, он каждый раз будет добавляться в качестве дополнения, но имена файлов этих дополнений в Oracle CRM On Demand будут разными.
- Каждый загружаемый файл проверяется на наличие вирусов. В случае обнаружения вируса этот файл не загружается, и выводится сообщение об этом.
- Размер загружаемых файлов не должен превышать 20 МБ. Для загрузки файлов большего размера предусмотрены следующие возможности:
  - Сжатие файла до меньшего размера.
  - Разбиение файла на несколько файлов меньшего размера (и сжатие последних в случае необходимости).
  - Размещение файла на общедоступном сервере и указание для него пути и имени файла вместо вложения самого файла в запись.

### **Порядок вложения файла или URL-адреса в запись**

- 1 Выберите запись, в которую требуется вложить файл или URL-адрес.  
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Проклистайте содержимое страницы "Сведения" до раздела "Дополнения" и в заголовке нажмите кнопку "Добавить дополнения" или "Добавить URL".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для получения доступа к файлу требуется направлять пользователей на общедоступный сервер, нажмите "Добавить URL-адрес" вместо "Добавить дополнение" и следуйте процедуре вложения URL-адреса, а не вложения файла.

- 3 На странице "Редактирование дополнений" выполните описанные ниже действия.
  - Чтобы вложить файл, нажмите кнопку "Обзор" рядом с полем "Файл" и выберите файл. Когда файл выбран, в поле "Имя дополнения" по умолчанию отображается имя файла без расширения. Если вы хотите использовать другое имя в качестве отображаемого имени для файла дополнения, измените значение в поле "Имя дополнения".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если используется устройство с версией операционной системы iOS, поддерживающей Oracle CRM On Demand, становится также доступной возможность фото- и видеосъемки. Созданная фотография или видеозапись автоматически загружается в Oracle CRM On Demand в качестве дополнения.

- Для вложения URL-адреса в поле "URL-адрес" введите URL-адрес (например, [www.crmondemand.com](http://www.crmondemand.com)), а в поле "Имя вложения" введите отображаемое имя, которое идентифицирует URL-адрес. Максимальная длина URL-адреса: 1999 символов.  
Если текстовая строка, введенная в поле URL-адреса, начинается с <http://> или <https://>, текст может быть автоматически преобразован в ссылку после сохранения значения поля. Флажок "Преобразование текстовых значений URL в ссылки" в профиле компании определяет поведение такого текста в поле URL-адреса, как указано ниже:

- Если в профиле компании установлен этот флажок, после сохранения значения поля текст автоматически преобразуется в ссылку.
- Если флажок снят, текст не преобразуется в ссылку.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если файловое вложение размещено на общедоступном сервере, введите в поле URL-адреса путь и имя файла при помощи директивы file: в виде file://///<имя\_компьютера>/<каталог>/<имя\_файла>, с 5 слэшами после file:, например file://///scdept/attachments/products.xls. Сведения о поддержке браузером локальной файловой системы и указании URL-адресов по протоколу file: см. в документации к этому браузеру.

#### 4 На странице "Редактирование дополнений":

- Чтобы добавить другое дополнение такого же типа (файл или URL-адрес), нажмите "Сохранить и создать".
- По завершении добавления дополнений этого типа нажмите кнопку "Сохранить".

### **Порядок просмотра дополнения**

- 1 Выберите запись, в которую вложен файл или URL-адрес.  
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Проклистайте содержимое страницы "Сведения" до раздела "Дополнения" и нажмите кнопку "Представление" в соответствующей строке.

### **Порядок выбора другого дополнения**

- 1 Выберите запись, в которую вложен файл или URL-адрес.  
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Проклистайте содержимое страницы "Сведения" до раздела "Дополнения" и нажмите ссылку "Имя дополнения" для дополнения, которое требуется заменить.
- 3 На странице "Редактирование дополнений" выполните описанные ниже действия.
  - Для файла дополнения нажмите кнопку "Обзор" и выберите новый файл. Когда вы выберете новый файл, поле "Имя дополнения" автоматически обновится, и будет показано имя нового файла без расширения. При необходимости обновите содержимое поля "Имя дополнения".
  - Для вложения URL-адреса в поле "URL" введите новый URL-адрес и при необходимости обновите содержимое поля "Имя дополнения".
- 4 На странице "Изменение предупреждения" нажмите "Сохранить".

**СОВЕТ.** Чтобы проверить введенные сведения о дополнении, нажимайте ссылку "Назад" до возвращения на страницу "Сведения" исходной записи. В разделе "Дополнения" просмотрите запись нового дополнения.

### **Порядок обновления дополнения файла**

- 1 Откройте дополнение из его исходного местоположения, а не из Oracle CRM On Demand.
- 2 Измените файл и сохраните его локально, например на жестком диске.
- 3 Войдите в Oracle CRM On Demand.
- 4 Выберите запись, в которую требуется вложить обновленный файл.  
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 5 Проклистайте содержимое страницы "Сведения" до раздела "Дополнения" и нажмите "Заменить" в строке для дополнения файла.
- 6 В окне "Заменить дополнение" выберите обновленный файл и нажмите кнопку "Сохранить".

**Элементы, связанные с дополнениями**

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта тема относится только к дополнениям, которые связаны с записями через предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями. Список типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, см. в разделе [О дополнениях](#) (на стр. 171).

В приведенной ниже таблице описываются поля для файла или URL-адреса, вкладываемого в запись в качестве связанной позиции. Некоторые поля есть на страницах 'Сведения' для типа записи, в которую вкладывается файл. Другие поля находятся на странице 'Редактирование дополнений'.

Информация данной таблицы полезна для проверки выполнения требований к размеру и типу файлов.

| Поле              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Файл              | Если дополнением является файл, в этом поле указывается путь и имя вложенного файла.                                                                                                                                                                                                                   |
| Имя дополнения    | Имя, используемое для идентификации файла или URL-адреса. Когда вы загружаете файл в виде дополнения, в поле "Имя дополнения" по умолчанию отображается имя файла без расширения, но вы можете изменить отображаемое имя.                                                                              |
| Размер (в байтах) | Размер файла для вложения. Размер файла должен быть меньше 20 мегабайт (МБ). Если вложение – URL-адрес, то поле "Размер" по умолчанию показывает значение 2 КБ.                                                                                                                                        |
| Тип               | Когда дополнением является файл, в этом поле указывается тип (расширение) файла, например doc для документа Microsoft Word. В целях защиты данных и безопасности приложение не позволяет использовать в качестве дополнений файлы с расширением exe.<br><br>Для дополнения URL отображается URL-адрес. |
| URL               | Когда дополнением является URL-адрес, в этом поле указывается полный URL-адрес. Максимальная длина URL-адреса: 1999 символов.                                                                                                                                                                          |
| Создано           | Псевдоним лица, первоначально связавшего файл с записью. Значение в этом поле генерируется системой.                                                                                                                                                                                                   |
| Изменено          | Имя лица, обновившего запись, а также дата и время обновления. Значение в этом поле генерируется системой.                                                                                                                                                                                             |

**Страница "Список дополнений"**

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта тема относится только к дополнениям, которые связаны с записями через предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями. Список типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, см. в разделе [О дополнениях](#) (на стр. 171).

На странице "Список дополнений" показаны все файлы и URL-адреса, связанные с записью. Для перехода к странице "Список дополнений" щелкните ссылку "Показать весь список" в разделе "Дополнения" основной записи.

Следующая таблица описывает задачи, которые можно выполнить со страницы "Список дополнений".

| Операция                                     | Выполните следующие шаги                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Вложить файл в запись                        | В строке заголовка "Дополнения" нажмите кнопку "Добавить дополнение". На странице "Редактирование дополнений" введите требуемую информацию и сохраните запись. |
| Вложить URL в запись                         | В строке заголовка "Дополнения" нажмите кнопку "Добавить URL". На странице "Редактирование дополнений" введите требуемую информацию и сохраните запись.        |
| Удалить дополнение                           | Нажмите ссылку "Удалить" в строке записи, которую требуется удалить. В течение 30 дней после удаления удаленные элементы можно восстановить.                   |
| Найти дополнение                             | Нажмите заголовок столбца "Имя дополнения" для сортировки данных. Затем нажмите букву на панели алфавита. Для примечаний, начинающихся с цифр, нажмите 0-9.    |
| Пролистывание списка                         | Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.                      |
| Выбор другого дополнения для замены текущего | Нажмите ссылку "Заменить" в строке записи, которую требуется удалить. На странице "Редактирование дополнений" выберите другой файл и сохраните запись.         |
| Показывать больше или меньше записей         | В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, видимых одновременно.                                              |
| Сортировка списка дополнений                 | Нажмите подчеркнутый заголовок столбца, который требуется отсортировать. Если заголовок столбца не подчеркнут, сортировка этого поля невозможна.               |
| Просмотр дополнения                          | Нажмите ссылку "Представление" в строке записи, которую требуется просмотреть. Открывается файл или выполняется переход к указанному адресу URL.               |

### Вложение файлов в записи через поля дополнения

Поля дополнения поддерживаются в типах записей "Пользовательский объект" и в определенных типах записей, которые являются отраслевыми или относятся к Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Поля дополнения позволяют вложить один файл в виде дополнения к записи. Список типов записей, поддерживающих поля дополнения, см. в разделе [О дополнениях \(на стр. 171\)](#).

Администратор компании определяет роли пользователя, для которых доступны макеты страниц с полями дополнения.

При вложении файлов в записи применяются следующие правила:

- Допускается загрузка сжатых файлов, включая zip-файлы.

- По соображениям защиты данных и безопасности в приложении Oracle CRM On Demand не разрешается использовать в качестве дополнений исполняемые файлы, например файлы с расширениями exe или bat.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При щелчке исполняемого файла с расширением exe или bat пользователю предоставляется возможность выполнить или сохранить этот файл. Чтобы предотвратить случайное выполнение исполняемого файла непосредственно из Oracle CRM On Demand, в приложении Oracle CRM On Demand не разрешается использовать исполняемые файлы в качестве дополнений к записям. Это ограничение можно преодолеть, присвоив такому файлу другое расширение перед его загрузкой. Например, если файлу будет присвоено расширение txt, то при щелчке этого файла он не будет выполняться. Сначала пользователь должен сохранить полученный файл на локальный компьютер, изменить его расширение на соответствующее расширение для исполняемого файла и лишь затем выполнить исполняемый файл.

- Имя файла может содержать любые символы, разрешенные к применению в именах файлов в Microsoft Windows.
- Если файлы загружаются в виде дополнений к записям с использованием предварительно настроенного раздела связанной информации "Дополнения", нельзя загрузить два файла с одним именем в качестве дополнений к одной и той же родительской записи. Однако всем фотографиям, загружаемым с мобильных устройств с операционной системой iOS, присваиваются в устройстве одинаковые имена. Чтобы обеспечить уникальность имен файлов в рамках набора дополнений к родительской записи, Oracle CRM On Demand добавляет ко всем именам таких файлов текущий штамп времени. Поэтому если один и тот же файл несколько раз загружается в виде дополнения с мобильного устройства, использующего операционную систему iOS, он каждый раз будет добавляться в качестве дополнения, но имена файлов этих дополнений в Oracle CRM On Demand будут разными.
- Каждый загружаемый файл проверяется на наличие вирусов. В случае обнаружения вируса этот файл не загружается, и выводится сообщение об этом.
- Размер загружаемых файлов не должен превышать 20 МБ. Для загрузки файлов большего размера предусмотрены следующие возможности:
  - Сжатие файла до меньшего размера.
  - Разбиение файла на несколько файлов меньшего размера (и сжатие последних в случае необходимости).
  - Размещение файла на общедоступном сервере и указание для него пути и имени файла вместо вложения самого файла в запись.

Следующая процедура описывает, как вложить файл в запись через поля дополнения.

### **Для вложения файла в запись через поля дополнения**

- 1 На странице "Правка" для записи, в которую требуется вложить файл, в поле "Дополнение" нажмите значок скрепки для бумаг:



- 2 Найдите файл, который хотите вложить, и выделите его.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если используется устройство с версией операционной системы iOS, поддерживающей Oracle CRM On Demand, становится также доступной возможность фото- и видеосъемки. Созданная фотография или видеозапись автоматически загружается в Oracle CRM On Demand в качестве дополнения.

- 3 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В зависимости от того, как администратор компании настроил макеты страниц, на странице могут быть видны поля "Дополнение: имя файла" и "Дополнение: размер (в байтах)". Если эти поля присутствуют, в них автоматически вводятся имя файла и размер файла при сохранении записи. Эти поля невозможно изменить.

Вложенный файл можно удалить из записи. Однако при удалении файла он удаляется из базы данных Oracle CRM On Demand, и его невозможно восстановить в пределах Oracle CRM On Demand.

**СОВЕТ.** Перед удалением файла из записи выгрузите его на свой локальный компьютер или другой сервер и сохраните там.

Далее описывается процедура удаления файла из записи.

### **Для удаления файла из записи**

- 1 На странице "Изменение записи" нажмите значок "X" рядом с полем "Дополнение".
- 2 Подтвердите, что хотите удалить файл из записи.

## **Применение сценариев оценки**

Если администратор компании настроил сценарии оценки, можно получить доступ к этим сценариям для сбора информации о клиенте или возможности продаж. Затем эта информация может быть отображена в родительской записи и в дальнейшем может использоваться в отчетах и при анализе.

В данном приложении предусмотрен доступ к сценариям из следующих типов записей:

- Организация (опросы по компании)
- Мероприятие (оценки мероприятий - коммерческого визита, задачи или встречи)
- Бизнес-план (оценки бизнес-плана)
- Контакт (исследования удовлетворенности клиентов)
- Зацепка (сценарии подтверждения зацепки)
- Цель (оценки целей)
- Возможность (оценки бизнес-возможности)
- Запрос на обслуживание (сценарии вызовов и исследования удовлетворенности клиентов)

Администратор компании может настроить фильтры, помогающие определить соответствующие оценки для задачи. Например, сценарий оценки подтверждения зацепки можно настроить со следующими фильтрами:

- Уровень субъекта = Золотой
- Сегмент = Большой
- Область = Запад

Затем при запуске сценария оценки из записи зацепки с соответствующими значениями полей фильтров регистрируется правильный сценарий оценки подтверждения зацепки. По завершении процесса оценки данные, впоследствии изменяемые администратором компании в сценарии шаблона, не отражаются на записи оценки. Единственным исключением из этого правила является раздел ответа. Администратор компании может в любой момент изменить данные в разделе ответа, причем изменения отражаются на странице сведений об оценке, когда пользователь работает с вопросами шаблона.

**Перед началом работы** Для использования сценариев оценки роль пользователя должна иметь доступ к оценочным записям. Подробнее о необходимых настройках см. в разделе [О сценариях оценки \(на стр. 2082\)](#).

### **Применение сценария оценки**

- 1 Выберите запись  
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о записи выполните прокрутку вниз до раздела сценария и нажмите "Добавить".
- 3 При необходимости выберите сценарий в окне "Поиск".



Если критерию, определенному администратором компании, отвечает только один сценарий, он открывается автоматически. В противном случае требуется выбрать соответствующий сценарий в окне "Поиск".

**СОВЕТ.** Для поиска соответствующего сценария выберите параметр в раскрывающемся списке и нажмите "Искать".

4 На странице сценария, содержащей вопросы клиента, введите нужную информацию.

5 Нажмите "Сохранить".

В зависимости от того, как администратор компании настроил сценарий, могут произойти следующие события:

- Подсчитывается балл и сравнивается с порогом.
- Итог подсчитывается в зависимости от полученного балла (балл выше или ниже порога).
- Балл, ответы на вопросы и итог преобразуются в данные родительской записи.
- Также заполняется дата последней оценки.

## Удаление и восстановление записей

В случае удаления записи или списка записей удаленные записи в течение 30 дней хранятся в области "Удаленные элементы". В течение этого времени записи можно восстановить. Однако через 30 дней удаленные элементы окончательно стираются и восстановлению не подлежат.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Список типов записей, которые хранятся в области "Удаленные элементы", см. в [Oracle Web Services On Demand Guide](#), в [библиотеке документации Oracle CRM On Demand](#) в [Oracle Technology Network](#).

### Типы операций удаления

При удалении записи к ней и связанным с ней записям применяются операции удаления, вид которых определяется типами записей и отношениями между ними. Различаются следующие типы операций удаления:

- **Прямое удаление.** При удалении записи удаляется сама запись. Такая операция называется *прямым удалением*.
- **Каскадное удаление.** При удалении записи также удаляются все ее дочерние записи, не относящиеся к типу записи верхнего уровня, такие как заметки и дополнения. Такая операция называется *каскадным удалением*.

Имеются следующие исключения:

- Каскадное удаление не применяется к записям отслеживания операций, когда удаляется их родительская запись.
- Каскадное удаление не применяется к дочерней записи адреса, если это общий адрес.
- **Глубокое удаление.** В некоторых случаях при удалении записи также удаляются некоторые ее дочерние записи, относящиеся к типу записи верхнего уровня. Такая операция называется *глубоким удалением*.

При выполнении глубокого удаления для дочерней записи происходит следующее.

- Выполняется каскадное удаление всех дочерних записей, не относящихся к типу записи верхнего уровня, за исключением записей отслеживания операций и записей общих адресов.
- Выполняется глубокое удаление некоторых дочерних записей, относящихся к типу записи верхнего уровня, в зависимости от охватываемых типов записей.

В следующей таблице показаны типы записей, к которым применяется глубокое удаление при удалении родительской записи. Кроме перечисленных в этой таблице типов записей, все остальные дочерние записи, относящиеся к типу записи верхнего уровня, не затрагиваются при удалении их родительской записи.



| Тип родительской записи | Типы записей, для которых выполняется глубокое удаление                                                                              |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Актив</li> <li>■ Зацепка</li> <li>■ Возможность</li> <li>■ Транспортное средство</li> </ul> |
| Контакт                 | Зацепка                                                                                                                              |
| Дилер                   | Транспортное средство                                                                                                                |
| Возможность             | Зацепка                                                                                                                              |
| Партнер                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Зацепка</li> <li>■ Возможность</li> </ul>                                                   |

Например, предположим, что имеется запись организации, у которой есть дочерние записи записей, дочерняя запись пользовательского объекта 04 и дочерняя запись возможности. У дочерней записи возможности, в свою очередь, есть дочерние записи записей, дочерняя запись пользовательского объекта 05 и дочерняя запись зацепки. При удалении записи организации происходит следующее.

- Выполняется прямое удаление записи организации.
- Выполняется каскадное удаление дочерних записей записей этой организации.
- Дочерняя запись пользовательского объекта 04 организации не затрагивается, так как тип записи "Пользовательский объект 04" является типом записи верхнего уровня и не указан в таблице типов записей, к которым применяется глубокое удаление.
- Выполняется глубокое удаление дочерней записи возможности организации.

При применении глубокого удаления к дочерней возможности организации дочерние записи этой возможности обрабатываются следующим образом.

- Выполняется каскадное удаление дочерних записей записей этой возможности.
- Дочерняя запись пользовательского объекта 05 возможности не затрагивается, так как тип записи "Пользовательский объект 05" является типом записи верхнего уровня и не указан в таблице типов записей, к которым применяется глубокое удаление.
- Выполняется глубокое удаление дочерней записи зацепки для возможности.

### Удаление связей записей

При удалении дочерней записи, связанной с другой (родительской) записью, Oracle CRM On Demand не удаляет сведения, которые связывают эти записи друг с другом. Сведения о связях сохраняются, с тем чтобы в случае восстановления удаленной записи в будущем связи между восстановленной записью и всеми записями, с которыми она была ранее связана, также можно было восстановить. Однако, поскольку сведения о связях для удаленной дочерней записи сохраняются в родительской записи, сведения о связях будут возвращать вызовы веб-службы, которые запрашивают родительскую запись.

Таким образом, если требуется удалить запись и также необходимо удалить сведения, которые связывают эту запись с другой записью, рекомендуется вначале удалить связь между записями. Например, если имеется запись субъекта, которая связана с записью пользовательского объекта 01, и требуется удалить субъект и связь между этим субъектом и записью пользовательского объекта 01, перед удалением субъекта следует удалить связь записи субъекта и записи пользовательского объекта 01. Однако если в дальнейшем эта запись субъекта будет восстановлена, связь между записью субъекта и записью пользовательского объекта 01 не будет восстановлена.

### Дополнительные сведения об удалении записей

В следующей таблице приводятся дополнительные сведения об удалении записей.

| В случае удаления  | следует помнить о следующих особенностях                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект            | Невозможно удалить субъект, если он связан с возможностью на этапе продаж "Закрыто/Реализовано".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Операции           | Пользователи, имеющие в своей роли полномочия "Удаление любой операции", могут удалять операции, которые им не принадлежат или которые помечены как "Личные". Обычно полномочие "Удаление любой операции" дается только администраторам компании.                                                                                                                                                                                              |
| Адрес              | При восстановления удаленного адреса следует обновить настройки модулей "Выставление счетов" и "Доставка", поскольку при восстановлении записи адреса Oracle CRM On Demand использует параметры, отличающиеся от исходных значений. Необходимо исправить эти значения, чтобы избежать создания ошибочных данных.<br><br>Дополнительные сведения об удалении общих адресов см. в разделе <a href="#">Удаление общих адресов (на стр. 385)</a> . |
| Подразделение      | Сведения о том, что происходит при удалении подразделений, см. в разделе Объединение и удаление подразделений (см. <a href="#">Сведения об объединении подразделений и удалении подразделений</a> на стр. 1292).                                                                                                                                                                                                                               |
| Группа             | При удалении группы система удаляет ссылку на нее из записей группы, а права собственности на записи возвращаются к сотруднику, указанному в поле "Владелец". В случае большого количества записей для завершения этого процесса может потребоваться достаточно много времени. В это время система не позволяет членам группы создавать записи.                                                                                                |
| Возможность        | Запись возможности, в которой поле "Этап продаж" содержит "Закрыто", не может быть удалена, так как эти сведения используются для исторической отчетности.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Продукт            | Не допускается удаление продукта. Чтобы удалить продукт из списка доступных продуктов, которые могут быть связаны с возможностями или (как активы) с организациями, администратору компании достаточно снять флажок "Заказ разрешен" на странице "Изменение продукта".                                                                                                                                                                         |
| Категория продукта | Для удаления категорий продуктов роль пользователя должна включать полномочия "Управление контентом". При удалении категории нарушается связь между продуктом и категорией, но продукты остаются.                                                                                                                                                                                                                                              |

| В случае удаления | следует помнить о следующих особенностях                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Роль              | <p>Для удаления ролей пользователю должна быть назначена роль с полномочиями "Управление ролями и доступом".</p> <p>Вместо 30-дневного хранения удаленные роли немедленно очищаются из системы и восстановлению не подлежат.</p> <p>Перед удалением роли всем пользователям, которым она была назначена, необходимо назначить другую роль. В противном случае в удалении роли будет отказано.</p>                                                                                                                                                              |
| Решение           | <p>При удалении решения также удаляются записи истории решения. Если точно известно, что решение больше не понадобится, но оно было когда-то связано с запросом на обслуживание, не удаляйте решение, а измените его статус на "Устарело". В этом случае решение больше не будет использоваться представителями по обслуживанию клиентов компании, но сохранится в исторических целях. Чтобы определить, использовалось ли решение, перейдите на страницу "Сведения о решении" и посмотрите, нет ли связанных записей в разделе "Запросы на обслуживание".</p> |
| Территория        | <p>Для удаления территорий роль пользователя должна включать полномочия "Управление территориями". Территории удаляются независимо от того, связаны ли они с другими территориями, субъектами, возможностями и т. д.</p> <p>На странице "Сведения о территории" указывается, есть ли у нее дочерние объекты. Администратор компании может выполнить поиск организаций, возможностей и т. п., используя в условиях поиска поле "Территория", чтобы узнать, не связана ли удаляемая территория с какими-либо записями.</p>                                       |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Дополнительные сведения о связанных записях см. в разделе [Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности](#) (на стр. 275).

### Удаленные элементы

При переходе по глобальной ссылке "Удаленные элементы" открывается страница "Все удаленные позиции" со всеми удаленными элементами. Пользователь, роль которого включает полномочия "Восстановить все записи", может просматривать все удаленные элементы для компании.

В списке удаленных элементов содержатся родительские записи, но не связанные записи. Связанная запись появляется как отдельный элемент только в том случае, если она удалена *раньше* родительской записи.

Например, при удалении организации с тремя связанными с ней заметками записи заметок не включаются в список удаленных элементов. Однако если одна из этих связанных заметок была удалена до удаления самой организации, она будет включена в список удаленных элементов как отдельная запись.

Вместе с записью восстанавливаются все записи, связанные с ней в момент удаления. Отношениями между ними не изменяются. Всегда первой следует восстанавливать родительскую запись. При попытке восстановления в первую очередь дочерней записи система выдает сообщение об ошибке.

Список на странице "Все удаленные позиции" помогает найти удаленные записи. Если в списке выбрать тип записи, отображаемые записи включают все удаленные примечания и дополнения записей этого типа, а также все удаленные записи этого типа. Однако на связанные записи распространяется прежнее

правило. В списке не показаны примечания и дополнения, удаленные вместе с родительской записью. Например, если в списке выбрать вариант "Все субъекты", отображаются все примечания и дополнения субъектов, удаленные отдельно от своих родительских записей, а также все удаленные записи субъектов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Объем хранимых данных компаний ограничен. Записи в области "Удаленные элементы" не уменьшают доступный компаниям совокупный объем на дисковом запоминающем устройстве.

### Идентификаторы строк для удаленных позиций

При удалении записи удаленной позиции присваивается идентификатор строки, который отличается от идентификатора строки исходной записи. Однако при восстановлении записи восстанавливается исходный идентификатор строки этой записи. Если при экспорте списка удаленных позиций выбран параметр экспорта всех полей, то данные, экспортируемые для каждой удаленной позиции, будут включать и идентификатор строки, назначенный удаленной позиции, и исходный идентификатор строки записи. Дополнительные сведения об экспорте списков записей см. в разделе [Экспорт записей в списках \(на стр. 152\)](#).

### Связанная тема

Инструкции по удалению и восстановлению записей см. в следующем разделе:

- [Удаление и восстановление записей \(на стр. 184\)](#)

## Удаление и восстановление записей

Для удаления записи требуется соответствующий уровень доступа к этой записи. В зависимости от полномочий, включенных для роли пользователя, возможно выполнение всех или нескольких из следующих задач:

- Удаление списка записей.
- Восстановление отдельных записей, удаленных другими пользователями.
- Восстановление списка собственноручно удаленных записей.
- Восстановление списка записей, удаленных другим пользователем.

**ВНИМАНИЕ!** Если удалить запись, вместе с ней могут быть также удалены все связанные с ней записи или их часть.

**Перед началом работы** Рекомендуется ознакомиться с разделом [Удаление и восстановление записей \(на стр. 180\)](#), где описывается порядок удаления связанных записей при удалении родительской записи и содержатся другие сведения об удалении и восстановлении записей.

### Удаление отдельных записей

Следующая процедура описывает процесс удаления записи со страницы сведений о записи.

#### *Удаление записи со страницы сведений записи*

- На странице "Сведения" записи нажмите кнопку "Удалить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для получения доступа к странице сведений записи используется детализация со страницы списка или список связанных записей в родительской записи, после удаления записи Oracle CRM On Demand возвращает страницу, с которой выполнялась детализация.

Для удаления записи из списка записей используется следующая процедура.

#### *Удаление записи в списке записей*

- В строке для записи, которую необходимо удалить, выберите "Удалить" в меню уровня записи.

### Удаление списков записей

Для многих типов записей верхнего уровня доступна функция пакетного удаления, которая позволяет одновременно удалять несколько записей на странице "Список". Для удаления списка записей используется следующая процедура.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые типы записей, являющиеся уникальными для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, не поддерживают функцию пакетного удаления. Это такие типы записей, как ответ на сообщение, план обмена сообщениями, позиция плана сообщений, отношения между позициями плана сообщений, отчет об аудите запасов, период учета запасов, отказ от ответственности для образцов, транзакция с образцами и позиция транзакции.

**Перед началом работы.** Для выполнения данной процедуры роль пользователя должна включать полномочия "Пакетное удаление и восстановление".

### Удаление списка записей

- 1 Откройте список записей, которые хотите удалить.

**СОВЕТ.** Экспортируйте список, прежде чем его удалять. Это позволит импортировать данные обратно в Oracle CRM On Demand в случае ошибочного удаления некоторых записей.

- 2 На странице списка записей нажмите кнопку "Меню" и выберите "Пакетное удаление".
- 3 Нажмите кнопку ОК, чтобы подтвердить удаление.

Будет открыта страница "Очередь пакетного удаления и восстановления". Запрос будет показан в разделе страницы "Активные запросы". После успешной подготовки запроса Oracle CRM On Demand отправляет уведомление по электронной почте, и в меню на уровне записи на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления" для запроса становится доступен параметр "Продолжить". В это время можно при необходимости уйти со страницы "Очередь пакетного удаления и восстановления" и затем вернуться на нее позже, чтобы завершить удаление списка записей. К странице "Очередь пакетного удаления и восстановления" можно вернуться в любое время, щелкнув глобальную ссылку "Администратор", а затем "Очередь пакетного удаления и восстановления" на главной странице администратора.

- 4 В разделе "Активные запросы" на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления" в меню на уровне записи для отправленного запроса щелкните "Продолжить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если кнопка "Продолжить" не нажата, записи не удаляются.

- 5 Нажмите кнопку ОК, чтобы подтвердить удаление.  
После завершения операции Oracle CRM On Demand отправляет уведомление по электронной почте.
- 6 Чтобы просмотреть операцию в файле журнала, щелкните "Просмотреть журнал удаления" в записи для запроса в разделе "Обработанные запросы" на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления".

### Восстановление отдельных записей

Можно восстановить любую удаленную вами запись. Если роль пользователя включает полномочия "Восстановление всех записей", он может также видеть записи, удаленные другими пользователями, в области "Удаленные элементы" и восстанавливать их. Для восстановления отдельной записи используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры необходимо включить глобальную ссылку "Удаленные элементы" для данной темы.

### Восстановление отдельной записи

- 1 Откройте глобальную ссылку "Удаленные элементы".
- 2 Нажмите "Восстановить" в строке для требуемой записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После удаления записи она хранится в области "Удаленные элементы" в течение 30 дней. В течение этого времени запись можно восстановить. Однако через 30 дней удаленная запись окончательно стирается и не может быть извлечена. Дополнительные сведения об области "Удаленные элементы" см. в разделе [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 180).

### Восстановление удаленных списков записей

После удаления списка записей с использованием параметра "Пакетное удаление" на странице "Список" можно одновременно восстановить все записи в этом списке. Аналогичным образом, после удаления списка записей с помощью веб-служб и установки для элемента AvailableForBatchRestore в запросе значения "true" можно восстановить этот список записей. Если запрос к веб-службам удаляет как родительские, так и дочерние записи, есть отдельные записи запроса для каждого типа записи и восстановление списков дочерних записей и списка родительских записей выполняется отдельно.

Если роль пользователя включает полномочия "Восстановление всех записей", можно также восстановить списки записей, удаленные другими пользователями.

Поле "Канал" в записи запроса на удаление указывает, как выполнялась операция удаления - в интерактивном режиме (в окне браузера) или через веб-службы.

Для восстановления удаленного списка записей используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для выполнения данной процедуры роль пользователя должна включать полномочия "Пакетное удаление и восстановление".

### Восстановление удаленного списка записей

1. Перейдите на страницу "Очередь пакетного удаления и восстановления" одним из следующих способов:
  - Щелкните глобальную ссылку "Администрирование", затем щелкните "Очередь пакетного удаления и восстановления".
  - На странице списка записей нажмите кнопку "Меню" и выберите "Пакетное восстановление".
  - Щелкните глобальную ссылку "Удаленные элементы", затем нажмите кнопку "Меню" на странице "Удаленные элементы" и выберите "Пакетное восстановление".
2. На странице "Очередь пакетного удаления и восстановления" в разделе "Обработанные запросы" найдите запрос на пакетное удаление списка, который требуется восстановить.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После удаления списка записей они хранятся в области "Удаленные элементы" в течение 30 дней. В течение этого времени записи можно восстановить. Однако через 30 дней удаленные записи окончательно стираются и не могут быть извлечены. Дополнительные сведения об области "Удаленные элементы" см. в разделе [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 180).

**СОВЕТ.** Если обработанный запрос не отображается на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления", можно развернуть список запросов, нажав кнопку "Показать весь список".

3. В меню уровня записи для запроса выберите "Восстановить".

Запрос на пакетное удаление перемещается из списка обработанных запросов в раздел "Активные запросы" на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления". После успешной подготовки запроса Oracle CRM On Demand отправляет уведомление по электронной почте, и в меню на уровне записи на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления" для запроса становится доступен параметр "Продолжить". В это время можно при необходимости уйти со страницы "Очередь пакетного удаления и восстановления" и затем вернуться на нее позже, чтобы завершить восстановление списка записей. К странице "Очередь пакетного удаления и восстановления" можно вернуться в любое время, щелкнув глобальную ссылку "Администратор", а затем "Очередь пакетного удаления и восстановления" на главной странице администратора.
4. В разделе "Активные запросы" на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления" в меню на уровне записи для отправленного запроса щелкните "Продолжить".



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если кнопка "Продолжить" не нажата, записи не восстанавливаются.

- 5 Нажмите кнопку ОК, чтобы подтвердить удаление.

После завершения операции Oracle CRM On Demand отправляет уведомление по электронной почте.

- 6 Чтобы просмотреть операцию в файле журнала, щелкните "Просмотреть журнал восстановления" в записи для запроса в разделе "Обработанные запросы" на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления".

## Просмотр аудита операций для записей

Для типов записей, поддерживающих отслеживание операций, можно просматривать результаты отслеживания изменений, вносимых в отслеживаемые поля записи.

В зависимости от того, как администратор компании настроит отслеживание операций для типа записи, в данные отслеживания может быть также включено следующее:

- Строка о создании записи
- Строка об удалении или восстановлении записи, если такие действия выполнялись

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если запись была удалена и не восстановлена, то сама запись становится недоступной, поэтому невозможно увидеть сведения о действии удаления в соответствующей информации по отслеживанию операций. Тем не менее, запись о действии удаления имеется в главном журнале отслеживания операций компании. Если позже запись будет восстановлена, строки о действии удаления и о действии восстановления заносятся и в главный журнал отслеживания операций компании, и в сведения об отслеживании операций для записи. Для просмотра главного журнала отслеживания операций компании роли пользователя должны быть предоставлены полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций и аудиту конфигурации администрирования".

В случае внесения изменений в записи в данных отслеживания операций должны указываться прежние и новые значения поля, а также штамп времени и имя пользователя, выполнившего изменение. Состав отслеживаемых полей определяет администратор компании. Сведения о типах записей, поддерживающих отслеживание операций, и перечень полей, отслеживаемых по умолчанию, см. в разделе [Настройка аудита операций \(на стр. 1436\)](#).

**Перед началом работы** Чтобы пользователь мог просматривать данные отслеживания операций для типа записи, администратор компании должен настроить макеты страниц для роли пользователя так, чтобы макет страницы сведений для родительского типа записи включал элемент, связанный с отслеживанием операций. Кроме того, пользователю необходимо предоставить доступ к такому элементу только для чтения. Если после завершения настройки администратором элемент, связанный с отслеживанием операций, так и не появился на странице сведений о записи, щелкните ссылку "Изменить макет" на странице сведений о записи и добавьте "Отслеживание операций" в качестве раздела связанной информации. Дополнительные сведения об изменении макетов страниц сведений см. в разделе [Изменение макета страницы сведений \(см. Изменение макета своей страницы сведений на стр. 828\)](#).

**Примечание.** Типы записей "Приглашенный" и "Мероприятие для зацепки" являются дочерними типами записей для типа записи "Мероприятие". Чтобы можно было просматривать данные отслеживания операций для записей приглашенных и мероприятий для зацепки, администратор должен настроить макеты страницы "Приглашенный" и "Мероприятие для зацепки", чтобы включить в него раздел связанной информации "Отслеживание операций", используя страницы "Настройка приложения" для типа записи "Мероприятие". Чтобы вы могли просматривать данные отслеживания операций для записей приглашенных и мероприятий для зацепки, администратор должен предоставить вам доступ только для чтения к связанным элементам "Отслеживание операций для приглашенных" и "Отслеживание операций для мероприятия для зацепки" для родительского типа записи "Мероприятие".

**Чтобы просмотреть аудит операций для записи**



- На странице сведений для записи перейдите вниз до информационного раздела, связанного с аудитом операций.

В каждой строке показана дата обновления записи и имя пользователя, выполнившего обновление. Также приводится прежнее значение измененного отслеживаемого поля и его новое значение.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Каждая запись отслеживания операций, относящаяся к изменению, содержит сведения об одном изменении только одного поля. Записи изменений создаются только для отслеживаемых полей. Так, если пользователь сохраняет запись после изменения двух полей, но только одно из тех полей отслеживается, то запись аудита операций отображается только для изменения отслеживаемого поля. Сведения об изменении другого поля не отображаются.

## Дубликаты при создании записей

Для многих типов записей при их создании Oracle CRM On Demand выводит на экран предупреждение, если такая запись уже существует. Существующая запись может находиться в текущих записях компании. В случае сообщения об ошибке, связанной с дубликатом записи, следует отменить создание записи, найти существующую запись и обновить ее.

Когда новая запись создается через интерфейс пользователя, Oracle CRM On Demand не выполняет проверку на наличие дубликатов для следующих типов записей:

- Операции
- Выручка организации
- Оценка
- Контакт
- Выручка контакта
- Пользовательский объект 01, 02, 03, 04 и выше
- Доход по продукту для регистрации сделки
- Домохозяйство
- Зацепка
- Примечание
- Доход по продукту для возможности
- Порядок
- Позиция заказа
- Отказ от ответственности для образцов

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для типа отказа от ответственности "Глобальный" в любой момент времени может быть активен только один отказ от ответственности за образцы. Для типа отказа от ответственности "Многоязычный" для любой страны в любой момент времени может быть активен только один отказ от ответственности за образцы.

- Запрос образцов
- Позиция запроса образцов
- Продукт с особой ценой
- Запрос особых цен

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Перед добавлением новой записи выполните поиск в списке записей, чтобы убедиться, что такая запись не существует.

В следующей таблице перечислены поля, которые используются для определения дубликатов записей, когда запись создается через интерфейс пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о дубликатах при импорте записей см. в разделе Дубликаты записей и внешние идентификаторы (см. [Записи-дубликаты и внешние идентификаторы](#) на стр. 1813).

| Тип записи                | являются дубликатами, если все эти поля совпадают                                                                                                                                                          |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект                   | "Имя субъекта" и "Местоположение субъекта"                                                                                                                                                                 |
| Конкурент организации     | Имя конкурента                                                                                                                                                                                             |
| Партнер субъекта          | Имя партнера                                                                                                                                                                                               |
| Адрес                     | Название адреса                                                                                                                                                                                            |
| Контакт встречи           | Имя контакта                                                                                                                                                                                               |
| Пользователь встречи      | Имя пользователя                                                                                                                                                                                           |
| Дополнения                | Имя файла                                                                                                                                                                                                  |
| Бизнес-план               | Имя, тип, статус и период плана                                                                                                                                                                            |
| Кампания                  | Код источника                                                                                                                                                                                              |
| Получатель кампании       | Контакт                                                                                                                                                                                                    |
| Подразделение             | Название подразделения                                                                                                                                                                                     |
| Событие                   | Дата окончания и имя                                                                                                                                                                                       |
| Цель                      | Имя, тип, статус и период цели                                                                                                                                                                             |
| Возможность               | "Имя возможности", "Организация" и "Идентификатор основного контакта"<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Идентификатор основного контакта - это идентификатор контакта, выбранного в поле "Фамилия основного контакта". |
| Конкурент для возможности | Имя конкурента                                                                                                                                                                                             |
| Партнер для возможности   | Имя партнера                                                                                                                                                                                               |
| Организация плана         | Компания и имя бизнес-плана                                                                                                                                                                                |
| Контакт для плана         | Контакт и имя бизнес-плана                                                                                                                                                                                 |
| Сделка плана              | Бизнес-план и возможность                                                                                                                                                                                  |
| Продукт                   | Название продукта                                                                                                                                                                                          |
| Категория продукта        | Имя категории                                                                                                                                                                                              |

| Тип записи                                 | являются дубликатами, если все эти поля совпадают                                                                                                    |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Запрос на обслуживание                     | Номер обслуживания<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Номер обслуживания автоматически генерируется Oracle CRM On Demand.                                         |
| Социальные сети                            | Уникальный идентификатор<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand автоматически устанавливает в поле "Уникальный код" идентификатор строки записи. |
| Социальный профиль                         | Автор, сообщество и контакт                                                                                                                          |
| Решение                                    | Заголовок                                                                                                                                            |
| Задача контакта                            | Имя контакта                                                                                                                                         |
| Пользователь задачи                        | Имя пользователя                                                                                                                                     |
| Команда                                    | Имя пользователя                                                                                                                                     |
| Пользователь                               | Идентификатор пользователя и идентификатор входа компании                                                                                            |
| <b>Управление отношениями с партнерами</b> |                                                                                                                                                      |
| Аккредитация                               | Имя аккредитации                                                                                                                                     |
| Запрос на аккредитацию                     | Имя аккредитации, имя партнера и дата запроса                                                                                                        |
| Заявка                                     | Идентификатор заявки<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Номер идентификатора приложения автоматически генерируется Oracle CRM On Demand.                          |
| Сертификация                               | Имя сертификации                                                                                                                                     |
| Запрос на сертификацию                     | Имя сертификации, имя контакта и дата запроса                                                                                                        |
| Курс                                       | Название курса                                                                                                                                       |
| Зачисление на курс                         | Название курса, имя кандидата и дата зачисления                                                                                                      |
| Регистрация сделки                         | Имя и главный партнер                                                                                                                                |
| Экзамен                                    | Название экзамена                                                                                                                                    |
| Регистрация экзамена                       | Название экзамена, имя кандидата, владелец и дата экзамена                                                                                           |

| Тип записи                            | являются дубликатами, если все эти поля совпадают                                                                                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фонд                                  | Идентификатор фонда<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand автоматически устанавливает в поле "Идентификатор фонда" идентификатор строки записи. |
| Запрос фонда                          | Имя запроса и дата запроса                                                                                                                           |
| Запрос ФРР                            | Имя запроса и дата запроса                                                                                                                           |
| Партнер                               | Имя и местоположение партнера                                                                                                                        |
| Партнерская программа                 | Имя партнерской программы                                                                                                                            |
| Прейскурант                           | Имя и тип прейскуранта                                                                                                                               |
| Позиция строки прейскуранта           | Прейскурант, продукт и тип                                                                                                                           |
| <b>Биологические науки</b>            |                                                                                                                                                      |
| Размещение                            | Тип распределения, образец и владелец                                                                                                                |
| Заблокированный продукт               | "Продукт", "Контакт"                                                                                                                                 |
| Оптимальное время контакта            | День, время начала, время окончания, адрес и полное имя контакта                                                                                     |
| Государственная лицензия для контакта | Номер лицензии и полное имя контакта                                                                                                                 |
| Распределение для контакта-медика     | Имя контакта, название продукта, тип распределения и начальная дата                                                                                  |
| Отчет об аудите запасов               | Тип, Статус, Основание, Дата завершения, Период учета запасов и Идентификатор входа пользователя для владельца                                       |
| Период учета запасов                  | Дата начала, Активно, Выверено и Владелец                                                                                                            |
| Ответ на сообщение                    | Ответ, Время окончания, Время начала, Порядковый номер, Контроль и Идентификатор решения                                                             |
| План обмена сообщениями               | Имя, Обязательная публикация, Последовательность блокировки, Включить контроль, Статус, Тип, Название продукта и Владелец                            |
| Позиция плана сообщений               | Сообщение публикации, Порядковый номер, Тип, Родительский план сообщений и Имя решения                                                               |

| Тип записи                                | являются дубликатами, если все эти поля совпадают                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отношения между позициями плана сообщений | Тип, Позиция родительского плана сообщений и Имя решения                                                                                                                                                        |
| Сведения о продукте                       | Имя продукта и список выбора "Показание" либо имя продукта и продукт-показание                                                                                                                                  |
| Показание для продукта                    | Имя показания и название продукта                                                                                                                                                                               |
| Доставленная рекламная позиция            | Продукт                                                                                                                                                                                                         |
| Связанный отказ от ответственности        | Язык и идентификатор строки отказа от ответственности за образцы<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Идентификатор строки отказа от ответственности за образцы берется из родительского отказа от ответственности за образцы. |
| Образец удален                            | Продукт либо без партий образцов, либо с той же партией образцов<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Продукты с разными номерами партий образцов считаются уникальными.                                                       |
| Запасы образцов                           | Период учета запасов и образцы                                                                                                                                                                                  |
| Партия образцов                           | № партии и образец                                                                                                                                                                                              |
| Транзакция с пробами                      | Имя, дата и тип                                                                                                                                                                                                 |
| Подпись                                   | Элемент управления "Подпись" и операция                                                                                                                                                                         |
| Позиция в операции                        | Номер строки, номер транзакции и образец                                                                                                                                                                        |
| <b>Управление состоянием</b>              |                                                                                                                                                                                                                 |
| Финансовая организация                    | Финансовая организация                                                                                                                                                                                          |
| Держатель финансовой организации          | Корпоративная организация, Имя держателя финансовой организации, Финансовая организация и Роль                                                                                                                  |
| Актив финансовой организации              | Финансовая организация, Финансовый продукт и Имя активов финансовой организации                                                                                                                                 |
| Финансовый план                           | Финансовая организация, Название финансового плана и Тип                                                                                                                                                        |
| Финансовый продукт                        | Название финансового продукта                                                                                                                                                                                   |
| Финансовая транзакция                     | Финансовая организация, Финансовый продукт и Идентификатор транзакции                                                                                                                                           |

| Тип записи                | являются дубликатами, если все эти поля совпадают                                                                            |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Портфель                  | Номер организации и Продукт                                                                                                  |
| <b>Страхование</b>        |                                                                                                                              |
| Профиль брокера           | Партнер, Профиль брокера - год, Профиль брокера - имя.                                                                       |
| Требование                | Номер требования и Полис                                                                                                     |
| Обеспечение               | Имя обеспечения, Обеспечение и Полис                                                                                         |
| Повреждение               | Номер требования, Страхование собственности и Имя повреждения                                                                |
| Страхование собственности | Тип, Полис и Порядковый номер                                                                                                |
| Участвующая сторона       | Номер требования, Контакт и Роль                                                                                             |
| Полис                     | Номер полиса                                                                                                                 |
| Держатель полиса          | Полис, Роль                                                                                                                  |
| <b>Автотранспорт</b>      |                                                                                                                              |
| Дилер                     | Имя                                                                                                                          |
| Финансовые сведения       | Финансовые сведения #<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Номер финансовых сведений автоматически генерируется Oracle CRM On Demand.       |
| Марка                     | Марка                                                                                                                        |
| История продаж            | Номер продаж<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Номер истории продаж автоматически генерируется Oracle CRM On Demand.                     |
| Часы продаж               | День и время открытия                                                                                                        |
| История обслуживания      | Номер истории обслуживания<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Номер истории обслуживания автоматически генерируется Oracle CRM On Demand. |
| Часы обслуживания         | День и время открытия                                                                                                        |
| Территория                | Имя                                                                                                                          |
| Транспортное средство     | Идентификационный номер транспортного средства (VIN)                                                                         |

| Тип записи     | являются дубликатами, если все эти поля совпадают |
|----------------|---------------------------------------------------|
| Контакт для ТС | Имя пользователя                                  |

## Печать отображаемой на страницах информации

На всех страницах, за исключением страниц редактирования, предусмотрена возможность распечатки информации, отображаемой на странице. При печати страницы исключаются все внешние элементы интерфейса и ссылки. При печати информации, показанной на странице, обратите внимание на следующие моменты:

- Если разделы связанной информации на странице "Сведения" о записи показаны в виде вкладок, то на распечатанной странице "Сведения" отображаются только открытые в настоящий момент разделы связанной информации. Открытый раздел связанной информации показывается на распечатанной странице в виде списка без изображения вкладки.
- При печати страницы "Список записей" будут напечатаны только те записи, которые показаны на странице, даже если в списке содержится больше записей. Максимальное число записей, отображаемых на странице списка, равно 100. Дополнительные сведения об отображении записей на страницах списков см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).

### Процедура печати отображаемой на странице информации

- 1 Нажмите ссылку "Подготовлено для печати".  
Открывается дополнительная страница, отображая версию страницы для печати.
- 2 На странице нажмите ссылку "Печать".
- 3 В окне "Печать" установите параметры для своего принтера так, чтобы он печатал страницу в альбомной ориентации.  
Применение альбомного режима позволяет оптимизировать вид данных на распечатываемой странице.
- 4 Следуйте инструкциям на экране для распечатки страницы.

## Просмотр служебной информации Oracle CRM On Demand

Страница служебной информации содержит сведения о плановых и недавних сеансах обслуживания для рабочей среды Oracle CRM On Demand и промежуточной среды. *Рабочая среда* - среда, в которой выполняется работа Oracle CRM On Demand в компании. *Промежуточная среда* обычно является копией рабочей среды, которая может использоваться в целях проверки, например проверки изменений конфигурации или проверки исправлений программы перед их применением в рабочей среде.

Страница служебной информации также содержит информацию о доступности рабочей среды Oracle CRM On Demand за последние месяцы.

Следующая процедура описывает порядок просмотра служебной информации Oracle CRM On Demand.

### Чтобы просмотреть служебную информацию Oracle CRM On Demand

- Выполните прокрутку вниз на любой странице в Oracle CRM On Demand и щелкните "Служебная информация", чтобы открыть страницу служебной информации.

На странице служебной информации в разделе "Сведения о версии" показаны сведения о версии, исправлениях и так далее, которые относятся к среде Oracle CRM On Demand, в которой в данный момент



находится зарегистрированный пользователь. Эта информация используется Oracle для устранения неполадок. Она может понадобиться при обращении за помощью в Oracle.

В следующей таблице описывается информация, которая содержится на этой странице в разделе "Сведения о готовности к работе".

| Поле            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Месяц           | Календарный месяц, для которого предоставлены сведения о доступности.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Доступность (%) | Процент от времени в течение указанного месяца, когда рабочая среда Oracle CRM On Demand была доступна.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Сведения о доступности предоставляются приблизительно в середине месяца за предыдущий календарный месяц. В редких случаях сведения о доступности могут измениться по сравнению с их первым предоставлением. |

На странице служебной информации в двух отдельных разделах представлены графики обслуживания для рабочей среды и промежуточной среды.

В следующей таблице описывается часть информации, представленной на странице в разделах графиков обслуживания.

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата обслуживания                     | Дата сеанса обслуживания. Даты в будущем указывают запланированные сеансы обслуживания (эти даты могут измениться).                                                                                                                  |
| Расчетное время начала                | Расчетное время начала сеанса. Время указывается по местному часовому поясу.                                                                                                                                                         |
| Расчетная продолжительность (в часах) | Оценка отрезка времени, занятого сеансом, указанная в часах.                                                                                                                                                                         |
| Тип обслуживания                      | Тип обслуживания, которое было или будет выполнено, например стандартное обслуживание или установка исправлений.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для сеанса обслуживания с будущей датой сведения о типе обслуживания могут быть изменены. |
| Дата последнего обновления            | Дата последнего обновления страницы служебной информации.                                                                                                                                                                            |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Ссылка "Диагностика" на странице служебной информации обеспечивает доступ к сведениям диагностики. Из соображений безопасности эта информация зашифрована. При обращении за помощью в Oracle вас могут попросить щелкнуть ссылку "Диагностика" и отправить зашифрованную информацию в Oracle CRM On Demand Customer Care.

Со страницы служебной информации также можно получить доступ к документации выпуска. Дополнительные сведения см. в разделе [Доступ к документации выпуска Oracle CRM On Demand \(на стр. 196\)](#).

## Доступ к документации выпуска Oracle CRM On Demand

Доступ к документации выпуска Oracle CRM On Demand можно получить на странице служебной информации в Oracle CRM On Demand. Документация выпуска включает набор примечаний к выпуску, руководство по предварительному просмотру для администратора и ссылки на курсы передачи информации, а также руководства по настройке, руководства по администрированию, руководства по веб-службам и различные другие руководства.

### *Чтобы получить доступ к документации выпуска Oracle CRM On Demand*

- 1 Выполните прокрутку вниз на любой странице в Oracle CRM On Demand и щелкните "Служебная информация".
- 2 В строке заголовка на странице "Служебная информация" выберите "Документация выпуска".  
Страница документации Oracle CRM On Demand отображается в отдельном окне, откуда можно получить доступ к документации для различных выпусков Oracle CRM On Demand. Также можно загрузить zip-файл, содержащий всю документацию для выпуска.

## Включение и отключение нестандартного кода и индикатора нестандартного кода

Компания имеет возможность добавить нестандартный код на страницы в Oracle CRM On Demand. Например, администратор может создать веб-апплеты, которые содержат нестандартный код, и встроить эти апплеты на главные страницы, страницы сведений и панель действий. Администратор также может добавить пользовательские дополнения к HTML-заголовку при настройке страниц в Oracle CRM On Demand (например, чтобы добавить собственную кнопку на страницу сведений записи).

В случае возникновения технической проблемы при работе в Oracle CRM On Demand может потребоваться отключить весь нестандартный код, что облегчит устранение неполадки. Если после отключения нестандартного кода проблема исчезнет, то вероятно, что ее причиной был именно нестандартный код. Кроме того, при обращении за помощью в Oracle может быть предложено отключить весь нестандартный код для облегчения устранения проблемы.

Поле "Включение нестандартного кода" в личном профиле позволяет отключить весь нестандартный код на страницах, доступных пользователю в Oracle CRM On Demand, а также включить индикатор нестандартного кода. Если индикатор нестандартного кода включен, при переходе на страницу Oracle CRM On Demand в ее нижней части выводится одно из следующих сообщений:

- **Нестандартный код активен.** Обнаружен нестандартный код, который активен на текущей странице.
- **Нестандартный код не обнаружен.** На текущей странице не найден нестандартный код.
- **Нестандартный код отключен.** На текущей странице найден нестандартный код, однако он отключен.

В поле "Включение нестандартного кода" профиля пользователя доступны следующие параметры:

- **Включено.** Это параметр по умолчанию в стандартной заявке. При выборе этого параметра включается весь нестандартный код, доступный на страницах Oracle CRM On Demand, однако индикатор нестандартного кода остается не включенным.
- **Включено с индикатором.** При выборе этого параметра включается весь нестандартный код, доступный на страницах в Oracle CRM On Demand. Также включается индикатор нестандартного кода.
- **Отключено с индикатором.** При выборе этого параметра отключается весь нестандартный код, доступный на страницах в Oracle CRM On Demand. Также включается индикатор нестандартного кода.

**Примечание.** Если выбран параметр "Отключено с индикатором", любые отчеты и информационные панели, встроенные в пользовательские веб-апплеты, выполняться не будут.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Изменение значения в поле "Включение нестандартного кода" в профиле данного пользователя не влияет на поведение нестандартного кода или индикатора нестандартного кода для других пользователей. Если поле "Включение нестандартного кода" отсутствует на странице личного профиля, следует обратиться к администратору. Администратор может добавить это поле на страницу или обновить поле в вашем профиле пользователя. Дополнительные сведения об обновлении полей в личном профиле см. в разделе [Обновление личных данных](#) (на стр. 810).

Если на странице активен нестандартный код, он отображается в исходном коде для страницы с примечаниями, отмечающими начало и конец нестандартного кода. Если нестандартный код отключен, он не включается в исходный код для страницы. Вместо этого в исходном коде содержится примечание, указывающее, что нестандартный код отключен.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После устранения неполадки можно повторно включить нестандартный код, изменив значение в поле "Включение нестандартного кода" своего личного профиля на "Включено" или "Включено с индикатором".

## Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение пароля

Если пользователь забудет свой идентификатор входа, он может отправить запрос со страницы входа Oracle CRM On Demand и получит нужную информацию по электронной почте. Если пользователь забудет свой пароль, он также может отправить запрос на изменение пароля со страницы входа Oracle CRM On Demand при условии, что роль пользователя обладает полномочиями сброса личного пароля.

Если пользователь забудет и свой идентификатор входа, и пароль, он может извлечь свой идентификатор входа пользователя, а затем использовать эту информацию вместе с секретными вопросами, которые были установлены в Oracle CRM On Demand, чтобы изменить пароль.

Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение забытого пароля осуществляется по следующим правилам:

- Чтобы извлечь свой идентификатор входа, пользователь должен знать основной адрес электронной почты, который указан в его записи пользователя в Oracle CRM On Demand. Если возникнут проблемы при извлечении идентификатора входа пользователя, обратитесь к администратору компании для уточнения основного адреса электронной почты.
- Чтобы изменить забытый пароль, пользователь должен знать свой идентификатор входа пользователя. Поэтому, если пользователь забудет и свой идентификатор входа, и пароль, он должен сначала извлечь свой идентификатор входа пользователя, а затем с помощью этой информации изменить свой пароль.
- Чтобы изменить забытый пароль, пользователь должен знать ответы на секретные вопросы, которые были установлены в Oracle CRM On Demand.
- При каждой отправке идентификатора входа по запросу пользователя в записи пользователя создается запись аудита операций.
- При каждом сбросе забытого пароля в записи пользователя создается запись аудита операций.

### **Чтобы извлечь идентификатор входа пользователя**

- 1 На странице входа в Oracle CRM On Demand щелкните ссылку "Не можете получить доступ к своей учетной записи?".
- 2 На странице выбора варианта щелкните ссылку "Я не помню свой идентификатор входа пользователя".
- 3 Введите свой основной адрес электронной почты, который указан в учетной записи пользователя в Oracle CRM On Demand, и нажмите кнопку "Искать".

В зависимости от правильности введенного адреса электронной почты, происходит следующее:

- Если введенный адрес электронной почты синтаксически правилен, появится подтверждающее сообщение, а если неправилен, появится сообщение об ошибке.
- Если введенный адрес электронной почты соответствует основному адресу, который указан в учетной записи пользователя, на этот адрес будет отправлено сообщение, содержащее идентификатор входа пользователя.
- Если введенный адрес электронной почты синтаксически правилен, но не соответствует основному адресу, который указан в учетной записи пользователя, сообщение электронной почты не будет отправлено пользователю. В этом случае обратитесь к администратору, чтобы уточнить основной адрес электронной почты.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если у пользователя есть несколько учетных записей в Oracle CRM On Demand, в сообщении электронной почты будет включен активный идентификатор входа пользователя для каждой учетной записи, при условии, что не задан параметр "Только единая регистрация с уникальным паролем". Если это неизвестно, обратитесь к администратору для уточнения.

После получения электронной почты, содержащей идентификатор входа пользователя, пользователь, зная свой пароль, может вернуться на страницу входа и войти в систему Oracle CRM On Demand, как обычно.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В течение суток (24 часа) разрешается отправка до трех запросов на извлечение идентификатора входа пользователя.

Если пользователь забыл свой пароль, он может изменить его, как описано в следующей процедуре.

#### ***Процедура изменения пароля***

- 1 На странице входа в Oracle CRM On Demand щелкните ссылку "Не можете получить доступ к своей учетной записи?".
- 2 На странице выбора варианта щелкните ссылку "Я не помню свой пароль".
- 3 На открывшейся странице введите свой идентификатор входа пользователя и нажмите кнопку "Искать".  
Если введен правильный идентификатор входа пользователя, появится подтверждающее сообщение, и на адрес пользователя будет отправлено сообщение электронной почты, содержащее временную ссылку для Oracle CRM On Demand.
- 4 Чтобы перейти в Oracle CRM On Demand, нажмите временную ссылку в сообщении электронной почты.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании задает продолжительность действия временной ссылки, а также число попыток входа по этой ссылке.

- 5 На странице сброса пароля введите ответы на свои секретные вопросы и нажмите "Отправить".
- 6 На странице обновления пароля в поле "Новый пароль" введите новый пароль, затем еще раз введите тот же новый пароль в поле "Подтверждение нового пароля".
- 7 Нажмите "Сохранить", чтобы сохранить новый пароль.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании задает, сколько раз допускается сброс пароля в определенный период времени.

## **Продолжительность сеанса Oracle CRM On Demand**

Администратор компании может задать максимальную продолжительность активного сеанса Oracle CRM On Demand для пользователей компании. Если продолжительность интерактивного сеанса пользователя достигла максимального предела, то при следующем выполнении в Oracle CRM On Demand какого-либо действия, такого как выбор ссылки, вкладки или кнопки, произойдет переход на страницу входа, и для возврата к странице, к которой производился доступ, необходимо будет заново войти в систему. Если при использовании веб-служб время активного сеанса истекает, для продолжения работы с веб-службами клиент веб-служб должен направить новый запрос проверки подлинности.

Параметр "Время простоя компании (мин)" в профиле компании определяет, через сколько времени сеанс пользователя в случае отсутствия активности будет закрыт. Администратор также может настроить выдачу предупреждения за определенное время до прекращения сеанса по причине бездействия. При нажатии кнопки "ОК" в окне предупреждения устанавливается счетчик времени простоя. Если не нажать "ОК" до истечения интервала простоя, сеанс будет прекращен.

## Параллельные сеансы в Oracle CRM On Demand

Администратор компании может разрешить или запретить параллельные сеансы. *Параллельные сеансы* имеют место, когда одни и те же учетные данные пользователя используются для входа в Oracle CRM On Demand несколько раз одновременно из разных браузеров. При этом учитываются только интерактивные сеансы пользователя. Подключения к Oracle CRM On Demand через веб-службы или настольные клиенты при подсчете параллельных сеансов не учитываются.

Администратор компании определяет, разрешены ли параллельные сеансы. В следующей таблице описывается, что происходит, в зависимости от выбранного администратором режима, когда пользователь пытается войти в Oracle CRM On Demand с учетными данными, которые уже были использованы по крайней мере в одном текущем сеансе.

| Действие                             | Режим                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Разрешить с уведомлением             | <p>Разрешается начать новый сеанс. При входе пользователя в новый сеанс происходит следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В новом сеансе на странице Oracle CRM On Demand появляется сообщение о том, что существует по крайней мере еще один параллельный сеанс. В сообщении приводится ссылка, позволяющая пользователю просмотреть историю его входов в систему.</li> <li>■ В каждом существующем параллельном сеансе при очередном выполнении пользователем какого-либо действия в Oracle CRM On Demand, такого как выбор ссылки, вкладки или кнопки, на странице Oracle CRM On Demand появляется сообщение о том, что начат параллельный сеанс. В сообщении приводится ссылка, позволяющая пользователю просмотреть историю его входов в систему.</li> </ul> |
| Разрешить без уведомления            | <p>Разрешается начать новый сеанс. Ни в новом сеансе, ни в каких-либо из существующих сеансов уведомление о выполнении параллельного сеанса не выдается.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Предупредить и прервать существующий | <p>Разрешается начать новый сеанс, но существующий сеанс прекращается. При входе пользователя в новый сеанс происходит следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В новом сеансе на странице Oracle CRM On Demand появляется сообщение о том, что другой сеанс, запущенный с теми же учетными данными, будет прекращен. В сообщении приводится ссылка, позволяющая пользователю просмотреть историю его входов в систему.</li> <li>■ В первоначальном сеансе при очередном выполнении пользователем какого-либо действия в Oracle CRM On Demand, такого как выбор ссылки, вкладки или кнопки, происходит возврат к странице входа, где сообщается о том, что сеанс прекращен в связи</li> </ul>                                                                       |

| Действие | Режим                                                                      |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|
|          | с тем, что в систему вошел другой пользователь с теми же учетными данными. |

## Системные требования для Oracle CRM On Demand

Сведения о системных требованиях для Oracle CRM On Demand можно найти на [Oracle CRM On Demand веб-сайте](#).

## Примечания к выпуску для Oracle CRM On Demand

Ряд примечаний к выпуску поставляется с каждым выпуском Oracle CRM On Demand. В примечаниях к выпуску Oracle CRM On Demand описаны незначительные изменения, которые меняют порядок работы или существующий интерфейс пользователя. Доступ к примечаниям к выпуску и другой документации выпуска можно получить со страницы служебной информации в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения см. в разделе [Доступ к документации выпуска Oracle CRM On Demand \(на стр. 196\)](#).

Примечания к выпуску также можно найти на веб-сайте центра обучения и поддержки, куда можно перейти по глобальной ссылке "Поддержка клиентов" вверху любой страницы в Oracle CRM On Demand.

## Связь с Oracle

Компания Oracle предлагает разнообразные услуги и приветствует предложения пользователей, касающиеся данного приложения. Предлагается использовать следующие ресурсы.

- Для передачи предложений по улучшению продукта, наших услуг или процессов служит страница <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Для запросов информационных материалов о продажах или сведений о новых продуктах и рекламных акциях предназначен веб-сайт <http://www.crmondemand.com/>

## Завершение работы с Oracle CRM On Demand

**ВНИМАНИЕ!** Перед завершением работы с Oracle CRM On Demand следует явным образом сохранить всю информацию и закрыть все открытые окна, например формы для создания новых записей.

### Порядок завершения работы с Oracle CRM On Demand

- В правом верхнем углу страницы Oracle CRM On Demand нажмите кнопку 'Выход'.
- При выходе из Oracle CRM On Demand учитывайте следующее:
- Для выхода из Oracle CRM On Demand рекомендуется всегда использовать ссылку "Выход", чтобы сеанс был прекращен. Если для выхода из Oracle CRM On Demand просто закрыть окно браузера, а не щелкнуть ссылку "Выход", сеанс останется открытым, пока не истечет время ожидания сеанса через указанный интервал времени простоя. Интервал времени простоя настраивается для всей компании и обычно равен 60 минутам.
  - После выхода из Oracle CRM On Demand рекомендуется закрыть все открытые окна и вкладки браузера, чтобы обеспечить защиту информации компании.



# 2

## Календарь и операции

Для просмотра, создания и обновления мероприятий и просмотра и обновления запланированных вызовов следует использовать страницы календаря.

*Мероприятие* состоит из задач, которые необходимо выполнить до определенной даты, и встреч, которые следует запланировать на конкретное время. Задачи и встречи могут быть совещаниями, телефонными вызовами, демонстрациями или событиями. Различие между задачами и встречами заключается в том, что задачи появляются в списке задач, имеют дату окончания и статус, в то время как встречи планируются в календаре с указанием конкретной даты и времени.

*Запланированный вызов* - вызов, специфичный для Life Sciences, который создается со статусом "Запланировано", чтобы в предварительном порядке использовать прототип для коммерческого визита (вызова) врача, клиники или лечебного учреждения. Запланированные вызовы выводятся в календаре и в разделе "Запланированные вызовы" на страницах календаря.

Цветовая кодировка, используемая в разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря, определяется в зависимости от используемой темы следующим образом:

- Просроченные запланированные вызовы (с прошедшей датой начала) выделяются цветом, выбранным администратором в теме для текста сигнала.
- Предстоящие запланированные вызовы (с будущей датой начала) выделяются цветом, выбранным администратором в теме для ссылок на страницы.

Запланированные вызовы по умолчанию скрыты в календаре. Чтобы выводить запланированные вызовы в календаре, роль пользователя должна включать полномочия Life Sciences "Вызовы: запланированные вызовы в календаре".

## О календарях и тематических стилях

В Oracle CRM On Demand доступно два тематических стиля: классический и современный. Стиль темы - одна из функций, определяющих внешний вид страниц календаря. Например, значки в представлении календаря на день, на неделю или на месяц в классическом и современном стилях различаются. В следующей таблице описаны некоторые другие отличия на страницах календаря в тематических стилях.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В инструкциях, приведенных в интерактивной справке, обычно отражаются темы с классическим стилем.

| Функция календаря                         | Классический стиль                                                                                                                                                                                 | Современный стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Макет представления ежедневного календаря | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Получасовые интервалы времени не указаны.</li><li>■ Даты и время начала и окончания не отображаются для встреч, которые занимают несколько дней.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Получасовые интервалы времени указаны тонкими линиями.</li><li>■ Встречи, продолжающиеся несколько дней, отображаются в верхней части представления ежедневного календаря. Для встреч отображаются даты и время начала и окончания. Если количество встреч,</li></ul> |



| Функция календаря                           | Классический стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Современный стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>продолжающихся несколько дней, больше пяти, с помощью прокрутки можно просмотреть другие встречи.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Если какие-либо встречи приходятся на интервалы времени, не показанные для данного дня, представление дополняется стрелками вверх и вниз (по мере необходимости). Щелкая их, можно увидеть дополнительные встречи.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Макет представления еженедельного календаря | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дни недели отображаются в левой части представления календаря.</li> <li>Часы дня не отображаются.</li> <li>Встречи дня перечислены в строке для этого дня.</li> <li>Для встреч, продолжающихся несколько дней, отображаются времена начала и окончания. Даты начала и окончания не отображаются.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дни недели отображаются в верхней части представления календаря.</li> <li>Часы дня отображаются в левой части представления календаря.</li> <li>Сведения о встрече отображаются в интервале или интервалах времени для встречи. Если какие-либо сведения не отображаются, для их просмотра можно поместить указатель на запись.</li> <li>Встречи, продолжающиеся несколько дней, отображаются в верхней части представления еженедельного календаря. Для встреч указываются даты и время начала и окончания. Если количество встреч, продолжающихся несколько дней, больше пяти, с помощью прокрутки можно просмотреть другие встречи.</li> <li>Если какие-либо встречи приходятся на интервалы времени, не показанные для дней данной недели, представление дополняется стрелками вверх и вниз (по мере необходимости). Щелкая их, можно увидеть дополнительные встречи.</li> </ul> |
| Макет ежемесячного представления календаря  | <p>Время начала встреч, продолжающихся несколько дней, указывается в ячейке начальной даты.</p>                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Встречи, продолжающиеся несколько дней, отображаются в ежемесячном представлении календаря с охватом интервалов соответствующих дней. Время начала и время окончания также указываются. Однако если начальная дата относится к предыдущему месяцу, вместо времени начала указывается начальная дата со стрелкой влево. Если конечная дата относится к будущему месяцу, вместо времени окончания указывается конечная дата со стрелкой вправо.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Функция календаря                        | Классический стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Современный стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступ к другим представлениям календаря | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ На вкладке "Пользователь" можно получить доступ к календарям других пользователей в группе и пользователей, предоставивших общий доступ к их календарю.</li> <li>■ На вкладке "Группа" можно просмотреть объединенный календарь для участников группы, а также все настроенные пользовательские представления календаря группы.</li> <li>■ На вкладке "Задачи групп" можно просмотреть список задач, назначенных группе.</li> <li>■ Кнопка "Мой календарь" позволяет вернуться к собственному календарю из календаря другого пользователя.</li> </ul> | <p>Меню содержит следующие пункты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Календарь группы. Просмотр объединенного календаря членов группы, а также всех настроенных пользовательских представлений календаря группы.</li> <li>■ Задачи групп. Просмотр списка задач, назначенных группе.</li> <li>■ Календарь пользователя. Просмотр календарей других пользователей вашей группы и пользователей, использующих свой календарь совместно с вами.</li> <li>■ Мой календарь. Возврат к собственному календарю из календаря другого пользователя.</li> </ul> <p>Состав доступных пунктов меню определяется текущим представлением.</p> |

| Функция календаря     | Классический стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Современный стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Создание новых встреч | <p>Чтобы открыть страницу "Редактирование встречи", где можно ввести сведения для новой встречи, выполните одно из следующих действий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Выберите "Создать встречу".</li> <li>■ В еженедельном или ежемесячном представлении календаря (вашего собственного или календаря другого пользователя) щелкните значок плюс (+) для дня, на который должна быть назначена создаваемая встреча.</li> </ul> | <p>Чтобы открыть страницу "Редактирование встречи", где можно ввести сведения для новой встречи, выполните одно из следующих действий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В своем собственном календаре или календаре другого пользователя или группы щелкните "Создать".</li> <li>■ В ежедневном или еженедельном представлении календаря (вашего собственного или календаря другого пользователя): <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Дважды щелкните интервал времени. По умолчанию временем начала новой встречи является начало выбранного интервала времени, а продолжительность составляет 60 минут. Эти сведения можно изменить.</li> <li>■ Дважды щелкните в верхней части представления календаря, где показаны встречи, продолжающиеся несколько дней. (Если открыто еженедельное представление календаря, дважды щелкните непосредственно под днем, в который должна начаться встреча.) По умолчанию новая встреча начнется в выбранный день в 12:00, а продолжительность составит 1440 минут (24 часа). Эти сведения можно изменить.</li> </ul> </li> <li>■ В ежемесячном представлении календаря (вашего собственного или календаря другого пользователя) дважды щелкните в ячейке нужного дня. По умолчанию новая встреча начнется в этот день в 12:00, а продолжительность составит 60 минут. Эти сведения можно изменить.</li> </ul> |

| Функция календаря                                                                                                                                                                                              | Классический стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Современный стиль                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Изменение встреч<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b><br>Сведения о перепланировании встречи путем ее перетаскивания в представлении календаря см. в разделе <a href="#">Перетаскивание встреч в календаре</a> (на стр. 216). | В ежедневном, еженедельном или ежемесячном представлении календаря выполните одно из следующих действий:<br><ul style="list-style-type: none"><li>■ Чтобы открыть страницу "Редактирование встречи", щелкните ссылку "Правка" в строке встречи.</li><li>■ Чтобы открыть страницу "Сведения о встрече", щелкните ссылку темы в строке встречи.</li></ul> | В ежедневном, еженедельном или ежемесячном представлении календаря выполните одно из следующих действий:<br><ul style="list-style-type: none"><li>■ Чтобы открыть страницу "Редактирование встречи", дважды щелкните встречу, или щелкните ее правой кнопкой мыши и выберите "Правка".</li><li>■ Чтобы открыть страницу "Сведения о встрече", щелкните ссылку темы в строке встречи.</li></ul> <p>В представлении ежедневного или еженедельного календаря также можно быстро изменить время начала или время окончания встречи, которая не охватывает несколько дней, щелкнув и перетащив границу встречи следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Чтобы изменить время начала, щелкните верхнюю границу встречи и перетащите ее в интервал времени.</li><li>■ Чтобы изменить время окончания, щелкните нижнюю границу встречи и перетащите ее в интервал времени.</li></ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При перетаскивании границы встречи в интервал времени граница всегда соответствует началу или окончанию 30-минутного интервала времени. Перетащить границу встречи на время внутри интервала времени невозможно.</p> <p>Встреча с новыми временами начала и окончания должна начинаться и заканчиваться в тот же день, что и существующая встреча.</p> |
| Сохранение встреч в виде файлов iCalendar                                                                                                                                                                      | В ежедневном, еженедельном или ежемесячном представлении календаря щелкните ссылку "Сохранить как iCalendar" в строке встречи.                                                                                                                                                                                                                          | В ежедневном, еженедельном или ежемесячном представлении календаря щелкните встречу правой кнопкой мыши и выберите "Сохранить как iCalendar".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Удаление встреч                                                                                                                                                                                                | В ежедневном, еженедельном или ежемесячном представлении календаря щелкните ссылку темы в строке встречи и на открывшейся странице "Сведения о встрече" нажмите "Удалить".                                                                                                                                                                              | В ежедневном, еженедельном или ежемесячном представлении календаря выполните одно из следующих действий:<br><ul style="list-style-type: none"><li>■ Щелкните встречу правой кнопкой мыши и выберите "Удалить".</li><li>■ Щелкните ссылку темы в строке встречи, чтобы открыть страницу "Сведения о встрече", и нажмите "Удалить".</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**СОВЕТ.** В темах современного стиля в представлениях еженедельного и ежемесячного календаря перекрывающиеся встречи отображаются рядом. Если в интервале времени несколько встреч, некоторые встречи могут не отображаться. Если в интервале времени больше встреч, чем может отображаться в представлении еженедельного календаря, можно переключиться на представление ежедневного календаря для просмотра других встреч. Если в интервале времени больше встреч, чем может отображаться в представлении ежедневного календаря, можно просмотреть встречи в списке. Дополнительные сведения о просмотре списков встреч см. в разделе [Работа со списками операций](#) (на стр. 217).

### Цветовая кодировка по типу встречи

Как в классическом, так и в современном стилях темы цвета фона и текста для некоторых или всех встреч в представлениях календаря могут определяться типом встречи (в зависимости от того, как администратор настроит тему, которую вы используете). Если ваш администратор настроит цветовую кодировку для любого из типов встреч для вашей темы, то ключ к цветовой кодировке будет показан внизу ваших представлений календаря, указывая цвета фона, которые назначены этим типам встреч. Если для типа встречи не назначен цвет, то встречи этого типа будут показаны цветами по умолчанию для вашей темы. Цветовая кодировка используется в представлениях вашего собственного ежедневного, еженедельного и ежемесячного календаря и календарях других пользователей, предоставивших общий доступ к их календарю.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Цветовая кодировка, которая используется для текста в разделе "Запланированные вызовы" на страницах календаря, не определяется цветовой кодировкой для типов встреч. Информацию о цветовой кодировке, которая используется для запланированных вызовов, см. в разделе [Календарь и операции](#) (на стр. 201).

### Цвета фона для интервалов времени

Цвета фона для интервалов времени в некоторых представлениях календаря определяются настройками рабочих дней и рабочего времени, а также используемым типом темы. Настройки рабочих дней и рабочего времени можно определить на уровне компании и на уровне пользователя. Подробнее об этом см. в разделе [Рабочие дни календаря и рабочее время](#) (на стр. 206).

## Рабочие дни календаря и рабочее время

Рабочие дни и часы работы, используемые в вашей компании по умолчанию, определяются в профиле компании. Если в календаре требуется показывать другие рабочие дни и часы, можно выбрать нужные дни и указать рабочее время в своих настройках календаря по умолчанию. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка вида календаря по умолчанию](#) (см. [Настройка вида календаря по умолчанию](#) на стр. 242).

В вашем собственном календаре и в календарях других пользователей, предоставивших вам свой календарь в совместный доступ, в представлении календаря по неделям можно переключаться между просмотром полной календарной недели и просмотром только дней, определенных как рабочие. Если используется классическая тема, для переключения между представлениями можно использовать ссылки "Показать полную неделю" и "Показать рабочую неделю". Если используется современная тема, для переключения между представлениями можно использовать пункты меню "Полная неделя" и "Рабочая неделя".

При использовании классической темы в представлении по дням можно переключаться между просмотром полной дня и просмотром только рабочих часов.

Цвета фона для интервалов времени в некоторых представлениях календаря определяются настройками рабочих дней и рабочего времени, а также используемой темой:

- В случае тем современного стиля в представлениях по дням и неделям вашего собственного календаря и календарей других пользователей, предоставивших вам свои календари в совместный доступ, используются три разных цвета фона, по одному для каждого из следующих элементов:

- Рабочее время в рабочие дни.
- Нерабочее время, включая все часы нерабочих дней, а также часы, не входящие в рабочее время в рабочие дни.
- Рабочее время текущего дня.
- Для тем классического стиля в представлениях по дням и неделям вашего собственного календаря и календарей других пользователей, предоставивших вам свой календарь в совместный доступ, используются следующие цвета фона:
  - В представлении по дням используются два разных цвета фона, по одному для каждого из следующих элементов:
    - Рабочее время в рабочие дни.
    - Нерабочее время, включая все часы нерабочих дней, а также часы, не входящие в рабочее время в рабочие дни.
  - В представлении по неделям используются три разных цвета фона, по одному для каждого из следующих элементов:
    - Рабочие дни.
    - Дни, не входящие в число рабочих.
    - Текущий день.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Рабочие дни и часы работы в ваших представлениях вашего календаря и в ваших представлениях календарей других пользователей, предоставивших вам свой календарь в совместный доступ, совпадают, даже если эти пользователи указали в своих представлениях календарей другие рабочие дни и часы. Поэтому если вы выберете рабочие дни, отличающиеся от настроенных для всей компании, именно выбранные вами рабочие дни будут показаны в ваших представлениях как вашего собственного календаря, так и календарей других пользователей. Точно так же, если вы укажете для своего календаря рабочее время, отличное от настроенного для всей компании, в ваших представлениях вашего календаря и календарей других пользователей будет показано заданное вами рабочее время.

Настройки для рабочих дней и рабочих часов не отражаются в цветах фона для интервалов времени и дней в представлении по месяцам в вашем собственном календаре в ваших представлениях личных календарей других пользователей, предоставивших вам свой календарь в совместный доступ. В представлениях по месяцам только текущий день выделяется цветом фона, отличным от цветов остальных дней месяца.

Для получения сведений об отображении рабочих часов в представлениях календаря группы и пользовательских представлениях календаря см. раздел [Просмотр календарей других пользователей \(на стр. 239\)](#).

## Работа со страницами календаря

Страницы календаря - это основной инструмент управления мероприятиями. По умолчанию используется страница "Ежедневный календарь", содержащая разделы "Ежедневный календарь", "Представление календаря", раздел со списком "Открытые задачи" и раздел "Запланированные вызовы".

Просмотреть раздел запланированных вызовов на странице календаря может только пользователь, чья роль включает полномочия "Вызовы: запланированные вызовы в календаре". В разделе "Запланированные вызовы" приводится список запланированных вызовов торгового представителя в хронологическом порядке не более чем на две недели. Для каждого запланированного вызова отображается его дата и время начала, время дня, тема, посещаемый контакт и другие адресные данные контакта. Двухнедельный диапазон для перечисленных запланированных вызовов включает запланированные вызовы за предыдущую неделю и запланированные вызовы для предстоящей недели.

Цветовая кодировка, используемая в разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря, определяется в зависимости от используемой темы следующим образом:

- Просроченные запланированные вызовы (с прошедшей датой начала) выделяются цветом, выбранным администратором в теме для текста сигнала.
- Предстоящие запланированные вызовы (с будущей датой начала) выделяются цветом, выбранным администратором в теме для ссылок на страницы.

Дополнительные сведения о создании плановых вызовов см. в разделах [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224), [Раздача образцов во время коммерческих визитов](#) (см. [Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \(вызовов\)](#) на стр. 615) и [Массовое планирование вызовов](#) (на стр. 229).

Предусмотрены следующие возможности.

- Выберите представление календаря, которое должно открываться при открытии вкладки "Календарь".
- Выберите список операций, который необходимо отображать в ежедневных и еженедельных представлениях вашего собственного календаря и отдельных календарях других пользователей, предоставивших общий доступ к их календарю (ежедневные и еженедельные представления пользовательских календарей).
- Выберите день, который должен быть показан как первый день недели в вашем календаре.
- Укажите набор рабочих дней и часов работы, отличных от стандартных рабочих дней и часов работы вашей компании.
- Выберите дополнительную информацию, которая будет выводиться для встреч в ваших представлениях календаря.

Подробнее о настройке этих параметров календаря см. в разделе [Настройка своего представления календаря по умолчанию](#) (см. [Настойка вида календаря по умолчанию](#) на стр. 242).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если роль включает полномочия на предоставление общего доступа к календарю, на страницах календаря могут обеспечиваться дополнительные функции, кроме перечисленных на странице по умолчанию. Подробнее о дополнительных функциях см. в разделе [Страница "Параметры календаря"](#) (на стр. 241).

В следующей таблице содержится описание операций, которые можно выполнить в представлениях "Ежедневный календарь" и "Календарь на неделю".

| Операция                  | Выполните следующие шаги                                                                                                                           |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Создание задачи           | В заголовке раздела списка операций нажмите кнопку "Создать". На странице "Редактирование задачи" введите требуемую информацию и сохраните запись. |
| Удаление задачи           | Щелкните ссылку задачи, которую требуется удалить. На странице "Сведения о задаче" нажмите "Удалить".                                              |
| Создание встречи          | В строке заголовка "Календарь" нажмите "Создать встречу". На странице "Редактирование встречи" введите требуемую информацию и сохраните запись.    |
| Удаление встречи          | Нажмите ссылку для встречи, которую требуется удалить. На странице "Сведения о встрече" нажмите "Удалить".                                         |
| Переход к конкретному дню | Нажмите ссылку дня в разделе "Представление календаря". Или можно щелкнуть значок 1 над встречами и затем использовать стрелки в                   |



| Операция                                                   | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | заголовке раздела "Ежедневный календарь" для перехода ко дню, который необходимо просмотреть.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Переход к конкретному месяцу                               | Нажимайте стрелки в разделе "Представление календаря". Или можно щелкнуть значок 31 над встречами и затем использовать ссылки или стрелки в заголовке представления месячного календаря для перехода к месяцу, который необходимо просмотреть.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Скрытие разделов списка операций и представления календаря | <p>Щелкните значок стрелки вправо над строкой заголовка "Календарь". Когда разделы представления календаря и списка операций скрыты, область календаря расширяется, чтобы предоставить больше места для отображения сведений о встречах в календаре. Эта функция полезна, если необходимо напечатать страницу календаря (с помощью ссылки "Версия для печати") и не нужно отображать разделы представления календаря и списка операций на печатной странице. Чтобы снова отобразить разделы представления календаря и списка операций, щелкните значок стрелки влево.</p> <p>После скрытия разделов представления календаря и списка операций они остаются скрытыми, пока пользователь не отобразит их снова или не выполнит выход и повторный вход в Oracle CRM On Demand.</p> <p>Разделы представления календаря и списка операций доступны только в представлениях ежедневного и еженедельного календаря.</p> |
| Пометка задачи как завершенной                             | В разделе списка операций нажмите ссылку "Показать весь список", чтобы открыть страницу списка операций. Если список открытых задач не отображается по умолчанию при открытии страницы списка операций, выберите нужный список задач в раскрывающемся списке. В списке задач щелкните ссылку "Тема" для задачи, которую необходимо пометить как завершенную. На странице "Сведения о задаче" нажмите "Пометить как завершенное".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Перелистывание дней в календаре                            | Нажимайте стрелки в разделе "Ежедневный календарь".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Изменение даты встречи путем ее перетаскивания             | Перетащите встречу на другой интервал времени или на другой день. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Перетаскивание встреч в календаре (на стр. 216)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Обновление операции                                        | <p>Щелкните ссылку мероприятия (встречи, задачи или запланированного вызова), которое требуется обновить. На странице сведений о встрече, задаче или вызове измените содержимое полей непосредственно или нажмите кнопку "Изменить" для открытия страницы редактирования встречи, задачи или вызова. Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. <a href="#">Обновление сведений о записях на стр. 120</a>).</p> <p><b>СОВЕТ.</b> Если используется современная тема, можно щелкнуть правой кнопкой мыши встречу в представлении ежедневного, еженедельного или ежемесячного календаря, а затем выбрать "Изменить" для обновления встречи.</p>                                                                                                                                                                                                                                 |

| Операция                                                                                             | Выполните следующие шаги                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Просмотр списка встреч, задач (открытых, закрытых или всех), мероприятий или запланированных вызовов | В разделе списка мероприятий нажмите ссылку "Показать весь список". На странице "Список операций" выберите пункт в раскрывающемся списке. |
| Просмотр встреч в определенный день                                                                  | Нажмите значок 1 в календаре.                                                                                                             |
| Просмотр сведений об операции                                                                        | Щелкните ссылку для мероприятия (встречи, задачи или запланированного вызова), которое требуется просмотреть.                             |
| Просмотр всех встреч в определенный месяц                                                            | Нажмите значок 31 в календаре.                                                                                                            |
| Просмотр всех встреч в определенную неделю                                                           | Нажмите значок 7 в календаре.                                                                                                             |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [О календарях и тематических стилях \(на стр. 201\)](#)
- [Рабочие дни календаря и рабочее время \(на стр. 206\)](#)

## Управление календарями и операциями

Пошаговые процедуры по управлению календарями и операциями см. в следующих разделах:

- [Просмотр операций \(на стр. 211\)](#)
- [Создание операций \(на стр. 214\)](#)
- [Обновление операций \(на стр. 215\)](#)
- [Удаление пользователей из мероприятий \(на стр. 216\)](#)
- [Ограничение отображаемых записей операций \(на стр. 222\)](#)
- [Пометка задач как завершенных \(на стр. 223\)](#)
- [Назначение операций другому работнику \(на стр. 223\)](#)
- [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов \(см. \[Отслеживание посещений \\(предложения о продаже\\) клиентов\]\(#\) на стр. 224\)](#)
- [Синхронизация мероприятий и встреч \(на стр. 246\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Настройка ответов на сообщения \(на стр. 233\)](#)
- [Планирование встреч с другими лицами \(на стр. 235\)](#)
- [Сохранение встреч в виде файлов iCalendar \(на стр. 237\)](#)
- [Массовое планирование вызовов \(на стр. 229\)](#)
- [Применение сценариев оценки мероприятий \(на стр. 245\)](#)
- [Настройка вида календаря по умолчанию \(на стр. 242\)](#)

- [Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий \(на стр. 678\)](#)
- [Создание встреч для нескольких организаций \(на стр. 309\)](#)

Если роль пользователя включает полномочия доступа к общему календарю, пользователь может также выполнить следующие процедуры:

- [Просмотр календарей других пользователей \(на стр. 239\)](#)
- [Предоставление общего доступа к своему календарю \(на стр. 241\)](#)
- [Добавление пользовательских представлений календаря \(на стр. 244\)](#)

Если роль пользователя включает полномочия доступа к общему календарю и компания использует функцию назначения группы по умолчанию, пользователь может также выполнить следующую процедуру: Просмотр список задач группы (см. [Просмотр списков задач группы](#) на стр. 245).

Пользователь, чья роль включает привилегию "Интеграция Maps", может также выполнять процедуру [Выполнение поиска ближайших объектов \(на стр. 401\)](#).

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Сведения о календарях и операциях см. в следующих разделах:

- [О календарях и тематических стилях \(на стр. 201\)](#)
- [Рабочие дни календаря и рабочее время \(на стр. 206\)](#)
- [О напоминаниях о мероприятии \(на стр. 214\)](#)

## Просмотр операций

Приложение Oracle CRM On Demand отображает операции на переднем плане на нескольких страницах:

- На главной странице пользователя  
На странице "Моя главная страница" содержатся отдельные списки для встреч и задач, отсортированные по дате.
- Календарь  
В ежедневном представлении вашего собственного календаря отображаются встречи так, как они будут отображаться в книге встреч, открытой на сегодняшнем графике. Можно просмотреть другие дни, используя расположенные справа месячные календари или щелкая значки 1, 7 и 31, расположенные над встречами.  
В стандартном приложении список открытых задач отображается в ежедневных и еженедельных представлениях вашего собственного календаря и отдельных календарях других пользователей, предоставивших общий доступ к их календарю (ежедневные и еженедельные представления пользовательских календарей). Отображается список из 10 задач со сроками в ближайшие 30 дней, по умолчанию отсортированный по сроку.

**Примечание.** Вы можете выбрать другой список для отображения, либо ваш администратор может выбрать другой список для вашей роли. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка своего календаря \(на стр. 839\)](#).

- Страница сведений для типов записей, таких как субъекты, контакты и т. п.

На странице сведений могут содержаться разделы связанной информации, в которых отображаются операции, связанные с определенной записью. В следующей таблице описаны разделы связанной информации, которые могут выводиться для операций на странице сведений записи. Во всех случаях отображаются только записи, которые доступны пользователю для просмотра.

| Список               | Отображаемые записи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Операции             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Связанные задачи, для которых не указана дата завершения.</li> <li>■ Связанные встречи, дата и время завершения которых позже текущих даты и времени.</li> <li>■ Связанные задачи, дата и время завершения которых раньше текущих даты и времени.</li> <li>■ Связанные встречи, дата и время завершения которых раньше текущих даты и времени.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Завершенные операции | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Связанные встречи, дата и время завершения которых раньше текущих даты и времени.</li> <li>■ Связанные задачи, дата и время завершения которых раньше текущих даты и времени.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Открытые встречи     | <p>Связанные встречи, где значение поля "Дата завершения" не находится в прошлом.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если поле "Дата завершения" не заполнено пользователем, создавшим встречу, в это поле автоматически вводится значение поля "Время окончания" встречи.</p> <p>При достижении даты завершения встречи эта встреча удаляется из списка открытых встреч и включается в список завершенных операций. Сведения в разделах связанной информации "Открытые встречи" и "Завершенные операции" страницы сведений родительской записи обновляются при обновлении страницы.</p> <p>Записи в списке открытых встреч сортируются по дате и времени в поле "Время начала", причем встреча с самыми ранними датой и временем начала отображается в списке первой.</p> |
| Открытые задачи      | <p>Связанные задачи с незаполненным полем "Дата завершения" или не имеющие статуса "Завершено", при условии, что в вашей компании используется стандартный набор значений поля "Статус".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если задача помечена как завершенная, в поле "Дата завершения" автоматически вводятся дата и время часового пояса пользователя, который пометил задачу как завершенную. Пользователи также могут заполнить поле "Дата завершения" в задаче вручную. Когда поле "Дата завершения" в</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Список            | Отображаемые записи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>задаче заполнено, задача удаляется из списка открытых задач и включается в список завершенных операций.</p> <p>Сведения в разделах связанной информации "Открытые задачи" и "Завершенные операции" страницы сведений родительской записи обновляются при обновлении страницы.</p> <p>Записи в списке открытых задач сортируются по полю "Срок", причем задача с самым ранним сроком отображается в списке первой.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Открытые операции | <p>Комбинация списков открытых встреч и открытых задач.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Записи в списке открытых операций сортируются по полю "Дата завершения". Записи, в которых поле "Дата завершения" не заполнено, располагаются внизу списка открытых операций. Поэтому открытые задачи приводятся в конце списка "Открытые мероприятия", после всех открытых встреч. Если отображение связанных открытых задач и открытых встреч на странице сведений записи в таком порядке не требуется, рекомендуется, чтобы администратор компании добавил на страницу сведений записи разделы связанной информации "Открытые задачи" и "Открытые встречи" вместо раздела связанной информации "Открытые операции".</p> |

## Управление задачами

Одним из способов управления задачами является назначения им приоритетов в соответствии с важностью или срочностью задач. Для назначения приоритета задаче присваивается уровень: 1 - высокий, 2 - средний или 3 - низкий. Приоритет задачи указывается стрелками: стрелка вверх – высокий приоритет, стрелка отсутствует – средний приоритет, стрелка вниз – низкий приоритет. Уровень приоритета задачи можно изменить на странице 'Редактирование задачи'. Значение по умолчанию: 3-низкий.

**Полезная информация.** Задачи, помеченные красным цветом в разделе "Открытые задачи" на странице "Моя главная страница" и в списках задач в представлениях ежедневного и еженедельного пользовательского календаря, являются просроченными. Просроченные задачи не будут отображаться красным цветом на других страницах, например на странице списка, которая открывается при нажатии кнопки "Показать весь список" в разделе "Открытые задачи" на "Моей домашней странице".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании изменит значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" (например, заменит значение по умолчанию 1 - *высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования администратором следующих шаблонов: "1 - *подпись*", "2 - *подпись*" или "3 - *подпись*", где *подпись* - имя, присвоенное администратором приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - *подпись*" сопровождается стрелкой вверх, "2 - *подпись*" не обозначается стрелкой, "3 - *подпись*" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение 1 - *мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные администратором компании в список выбора для поля "Приоритет". Дополнительные сведения об изменении значений по умолчанию для списков выбора, например для поля "Приоритет", см. в разделе [Изменение значений в списке выбора \(на стр. 1384\)](#).

Подробнее о вкладке "Список задач группы", доступной для компании, использующей функцию "Группа", см. в разделе [Просмотр списков задач группы \(на стр. 245\)](#).

## Создание операций

Операция (задача или встреча) всегда создается путем ввода информации в форму. Доступ к этой форме можно получить из различных областей приложения в зависимости от выполняемой работы и потребностей пользователя.

В этом разделе описывается один способ создания операции, который позволяет добавить запись, продолжая работать в основной области приложения. Описание всех способов см. в разделе [Создание записей \(на стр. 55\)](#).

### *Создание операции, используя раздел "Создать" панели действий*

- 1 В разделе "Создать" панели действий нажмите "Встреча" или "Задача".
- 2 В форме введите информацию для операции.  
Дополнительные сведения о полях в записи операции см. в разделе [Поля операций \(на стр. 248\)](#).
- 3 Сохраните запись.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля операций \(на стр. 248\)](#)
- [Работа со страницами календаря \(на стр. 207\)](#)
- [О напоминаниях о мероприятии \(на стр. 214\)](#)
- [Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes \(на стр. 851\)](#)

## О напоминаниях о мероприятии

Если для мероприятия настроено напоминание, то в указанное время напоминания отправляются его владельцу и каждому пользователю в списке пользователей в мероприятии, если настройки поля "Уведомление о мероприятии" на уровне пользователя или на уровне компании позволяет отправлять уведомления о мероприятии данному пользователю.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для действия заполнено поле "Делегировано" и настроена отправка напоминаний, они отправляются пользователю, указанному в поле "Делегировано", а также владельцу действия и другим пользователям в действии. Если действие создается для другого пользователя или поле "Делегировано" для существующего действия не имеет значения при назначении действия другому владельцу, при сохранении действия в поле "Делегировано" автоматически подставляется имя текущего пользователя. Чтобы не получать напоминания по этому действию, необходимо удалить свое имя из поля "Делегировано".

Напоминания можно отправлять по электронной почте или отображать во всплывающем окне, или отправлять по электронной почте и отображать во всплывающем окне в зависимости от значения, выбранного в поле "Уведомление о мероприятии". Для получения сведений о поле "Уведомление о мероприятии" см. раздел Настройка своего представления календаря по умолчанию (см. [Настойка вида календаря по умолчанию](#) на стр. 242).

### Напоминания по электронной почте

Напоминания по электронной почте отправляются на языке пользователя. Тема мероприятия отображается в строке темы сообщения электронной почты. В напоминании по электронной почте о встрече сообщение включает информацию из полей "Тема", "Время начала", "Статус" и "Описание" во встрече. Оно также включает имена контактов, связанных с данной встречей, название организации, связанной с данной встречей, если она существует, и ссылку на страницу сведений о встрече в Oracle CRM On Demand.

В напоминании по электронной почте о задаче сообщение включает информацию из полей "Тема", "Приоритет", "Срок", "Статус" и "Описание" в задаче. Данное сообщение электронной почты также включает ссылку на страницу сведений о задаче в Oracle CRM On Demand.

### Всплывающие напоминания

Всплывающие напоминания отображаются во всплывающем окне "Напоминание о мероприятии", которое открывается при наступлении срока напоминания. Во всплывающем напоминании для встречи отображается дата и время начала, а также тема. Во всплывающем напоминании для задачи отображается значок, указывающий приоритет задачи (если применимо), срок и тема. Если наступил срок для нескольких напоминаний, эти напоминания отсортировываются по дате и времени, при этом мероприятие с самым ранним сроком отображается вверху списка.

При первом открытии всплывающего окна "Напоминание о мероприятии" после входа пользователя в Oracle CRM On Demand в нем отображаются напоминания со сроком напоминания со времени последнего выхода пользователя из Oracle CRM On Demand. Если при входе в систему отображаются какие-либо окна предупреждений, для взаимодействия с всплывающим окном "Напоминание о мероприятии" необходимо закрыть эти окна предупреждений.

Всплывающее окно "Напоминание о мероприятии" позволяет выполнять следующие действия:

- С помощью функции "Напомнить позже" отложить напоминание на указанный срок. По прошествии указанного периода напоминание будет отображено снова.
- Просмотреть сведения о записи, щелкнув ссылку темы в напоминании.
- Отменить все напоминания. Если щелкнуть "Отменить все", все напоминания будут удалены из всплывающего окна "Напоминание о мероприятии" и это окно закроется. Эти напоминания снова не отображаются.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand извлекает сведения о мероприятиях со сроком напоминания каждые 30 минут и сохраняет эти сведения. Если перепланировать мероприятие в пределах 30 минут до наступления срока напоминания для этого мероприятия, то для отображения напоминания может использоваться исходный график для мероприятия.

### Обновление операций

При наличии доступа на редактирование записи можно обновить информацию записи об операции, включая изменение состояния записи на 'Завершено'.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи, имеющие в своей роли полномочия "Просмотр личных действий" и активный параметр "Разрешение на чтение всех записей" для типа записи "Действие", могут видеть все действия, помеченные как "Личные", независимо от владельца действия. Полномочия "Просмотр личных действий" не позволяют пользователю обновлять или удалять операции, которые помечены как личные, если они принадлежат другому пользователю. Пользователи, имеющие в своей роли полномочия "Удаление любой операции" и активный параметр "Разрешение на чтение всех записей" для типа записи "Действие", могут удалять действия, которые им не принадлежат или помечены как "Личные". Обычно полномочия "Удаление любой операции" и "Просмотр личных действий" предоставляются только администраторам компании.

#### Для обновления информации об операции

- 1 Выберите задачу или встречу.  
Инструкции по выбору операций см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о встрече или задаче отредактируйте имеющиеся поля или нажмите "Правка" для открытия страницы редактирования встречи или задачи. Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).



## Удаление пользователей из мероприятий

Для удаления пользователей из мероприятия должно выполняться хотя одно из следующих условий:

- Данный пользователь является владельцем этого мероприятия.
- Имя данного пользователя отображается в поле "Делегировано" в этом мероприятии.

В противном случае ссылки "Удалить" недоступны в разделе "Пользователи" на страницах "Сведения о встрече" или "Сведения о задаче" и удалить пользователей из данного мероприятия данный пользователь не может. Можно вручную обновить поле "Делегировано" в этом мероприятии, чтобы в нем отображалось имя данного пользователя. Затем, после обновления страницы сведений о мероприятии, ссылка "Удалить" доступна для каждого из пользователей, за исключением владельца данного мероприятия.

Дополнительные сведения о поле "Делегировано" см. в разделе Поля мероприятий (см. [Поля операций](#) на стр. 248).

### Для удаления пользователя из мероприятия

- 1 На странице "Сведения о встрече" или "Сведения о задаче" с помощью прокрутки перейдите в раздел "Пользователи".
- 2 Если пользователь, которого необходимо удалить, не отображается в данном поле, щелкните "Показать весь список", чтобы развернуть список.
- 3 Найдите пользователя, которого необходимо удалить, щелкните ссылку "Удалить" для данного пользователя, затем подтвердите удаление этого пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Ссылки "Удалить" также доступны в окне с множественными связями, которое открывается при нажатии кнопки "Добавить" в разделе "Пользователи" данной страницы, если пользователь является владельцем данного мероприятия или его имя отображается в поле "Делегировано" в данном мероприятии.

## Перетаскивание встреч в календаре

Если у вас есть необходимые уровни доступа, позволяющие вам редактировать встречу, то вы можете изменить дату встречи, перетаскивая ее в пределах представления календаря. Например, при работе в представлении ежедневного календаря вы можете перетащить встречу в другой интервал времени в течение того же дня. Работая в представлении еженедельного календаря, вы можете перетащить встречу на другой день недели, которую просматриваете в данный момент.

Встречи, которые не охватывают несколько дней, имеют следующие особенности:

- **Представление ежедневного календаря.** Можно перетаскивать встречу в другой интервал времени в течение того же дня. После перетаскивания встречи в другой интервал времени начальное время встречи будет изменено на начальное время нового интервала. Например, после перетаскивания встречи, которая должна была начаться в 9:15:00, в интервал времени, который начинается в 10:30:00, начальное время встречи будет обновлено на 10:30:00. Время окончания встречи автоматически будет обновлено на соответствующее значение, в зависимости от начального времени нового интервала и продолжительности встречи. Например, после перетаскивания встречи продолжительностью 60 минут в интервал времени, который начинается в 10:30:00, время окончания встречи будет обновлено на 11:30:00. Продолжительность встречи после ее перемещения остается той же самой.

Новый интервал времени должен позволить уместить начало и окончание встречи в пределах одного и того же дня. Например, нельзя перетащить встречу продолжительностью 60 минут в интервал времени, который начинается в 23:30:00, потому что время окончания встречи выйдет за пределы дня, в котором начинается встреча.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если вы используете классическую тему, то при перетаскивании встречи в представлении ежедневного календаря появится красная черта. Красная черта указывает, когда начинается интервал времени: в начале часового интервала или в начале получасового интервала.

- **Представление еженедельного календаря.** Встречу можно перетащить на другой день той же самой недели. Продолжительность встречи при этом не изменяется. Если вы используете классическую тему, то при перетаскивании встречи в представлении ежедневного календаря нельзя изменить время дня для встречи. Дата встречи будет изменена после перетаскивания встречи на другой день, но время встречи не изменится.

Если же вы используете современную тему, то вы можете изменить время встречи, перетащив ее в определенный интервал времени дня в представлении еженедельного календаря. Начальное время/дата и конечное время/дата встречи будут соответственно обновлены. Новое время дня должно позволить уместить начало и окончание встречи в пределах одного и того же дня. Если в пределах интервала времени предусмотрено больше встреч, чем может быть показано в представлении еженедельного календаря, то вы можете не увидеть встречу после ее перетаскивания. Для просмотра большего количества встреч можно перейти на представление ежедневного календаря.

- **Представление ежемесячного календаря.** Встречу можно перетащить на другой день того же самого месяца. Время дня и продолжительность встречи при этом не изменяются. Если требуется изменить время дня или продолжительность встречи, то следует отредактировать встречу. Если в пределах дня предусмотрено больше встреч, чем может быть показано в представлении ежемесячного календаря, то вы можете не увидеть встречу после ее перетаскивания. Для просмотра большего количества встреч можно перейти на представление ежедневного или еженедельного календаря.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если необходимо изменить продолжительность встречи при использовании классической темы, следует изменить встречу. Если же используется современная тема, можно быстро изменить время начала или окончания встречи в представлении ежедневного или еженедельного календаря, щелкнув и перетащив границу встречи. Дополнительные сведения об изменении встреч в современных темах см. в разделе "Календари и тематические стили". Чтобы изменить продолжительность встречи в представлении ежемесячного календаря, необходимо изменить эту встречу.

Встречи, которые охватывают несколько дней, имеют следующие особенности:

- **Представление ежедневного календаря.** Встречу, которая охватывает несколько дней, нельзя перетащить на другой день или другой интервал времени в представлении ежедневного календаря.
- **Представление еженедельного календаря.** В пределах раздела, показывающего встречи, которые охватывают несколько дней, можно перетащить встречу на другой день недели, показанной в настоящее время, даже если встреча заканчивается на другой неделе. День, на который вы перетаскиваете встречу, станет новым начальным днем встречи. Например, если встречу, которая начинается в 10:30:00 в понедельник 21 марта и заканчивается в 22:30:00 в среду 23 марта, вы перетаскиваете на вторник 22 марта, то данные встречи изменятся следующим образом: начало встречи в 10:30:00 22 марта и окончание встречи в 22:30:00 24 марта. Если требуется изменить время начала встречи или ее продолжительность, следует отредактировать встречу.
- **Представление ежемесячного календаря.** Встречу, которая охватывает несколько дней, можно перетащить на другой день просматриваемого месяца, даже если встреча закончится в другом месяце. День, на который вы перетаскиваете встречу, станет новым начальным днем встречи. Например, если встречу, которая начинается в 10:30:00 24 марта и заканчивается в 22:30:00 29 марта, вы перетаскиваете на 31 марта, то данные встречи изменятся следующим образом: начало встречи в 10:30:00 31 марта и окончание встречи в 22:30:00 5 апреля. Если требуется изменить время начала встречи или ее продолжительность, следует отредактировать встречу.

## Работа со списками операций

Можно открыть страницу списка операций на странице сведений о записи или из раздела списка операций ежедневных и еженедельных представлений вашего собственного календаря и отдельных календарей других пользователей, предоставивших общий доступ к их календарю (ежедневные и еженедельные представления пользовательских календарей) на страницах календаря. Отображение списка записей при открытии страницы "Список операций" зависит от способа доступа к этой странице.

**Что отображается при открытии страницы списка операций со страницы сведений записи**

Если открыть страницу списка операций, щелкнув ссылку "Показать весь список" в списке записей операций на странице сведений записи, на странице списка операций выводятся операции, связанные с записью. Список может включать открытые операции, завершённые операции или комбинацию и тех, и других, как показано в следующей таблице. Во всех случаях отображаются только записи, которые доступны пользователю для просмотра.

| Список               | Отображаемые записи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Операции             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Связанные задачи, для которых не указана дата завершения.</li> <li>■ Связанные встречи, дата и время завершения которых позже текущих даты и времени.</li> <li>■ Связанные задачи, дата и время завершения которых раньше текущих даты и времени.</li> <li>■ Связанные встречи, дата и время завершения которых раньше текущих даты и времени.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Завершённые операции | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Связанные встречи, дата и время завершения которых раньше текущих даты и времени.</li> <li>■ Связанные задачи, дата и время завершения которых раньше текущих даты и времени.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Открытые встречи     | <p>Связанные встречи, где значение поля "Дата завершения" не находится в прошлом.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если поле "Дата завершения" не заполнено пользователем, создавшим встречу, в это поле автоматически вводится значение поля "Время окончания" встречи.</p> <p>При достижении даты завершения встречи эта встреча удаляется из списка открытых встреч и включается в список завершённых операций. Сведения в разделах связанной информации "Открытые встречи" и "Завершённые операции" страницы сведений родительской записи обновляются при обновлении страницы.</p> <p>Записи в списке открытых встреч сортируются по дате и времени в поле "Время начала", причем встреча с самыми ранними датой и временем начала отображается в списке первой.</p> |
| Открытые задачи      | <p>Связанные задачи с незаполненным полем "Дата завершения" или не имеющие статуса "Завершено", при условии, что в вашей компании используется стандартный набор значений поля "Статус".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если задача помечена как завершённая, в поле "Дата завершения" автоматически вводятся дата и время часового пояса пользователя, который пометил задачу как завершённую. Пользователи также могут заполнить поле "Дата завершения" в задаче вручную. Когда поле "Дата завершения" в задаче заполнено, задача удаляется из списка открытых задач и включается в список завершённых операций.</p>                                                                                                                                                 |

| Список            | Отображаемые записи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>Сведения в разделах связанной информации "Открытые задачи" и "Завершенные операции" страницы сведений родительской записи обновляются при обновлении страницы.</p> <p>Записи в списке открытых задач сортируются по полю "Срок", причем задача с самым ранним сроком отображается в списке первой.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Открытые операции | <p>Комбинация списков открытых встреч и открытых задач.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Записи в списке открытых операций сортируются по полю "Дата завершения". Записи, в которых поле "Дата завершения" не заполнено, располагаются внизу списка открытых операций. Поэтому открытые задачи приводятся в конце списка "Открытые мероприятия", после всех открытых встреч. Если отображение связанных открытых задач и открытых встреч на странице сведений записи в таком порядке не требуется, рекомендуется, чтобы администратор компании добавил на страницу сведений записи разделы связанной информации "Открытые задачи" и "Открытые встречи" вместо раздела связанной информации "Открытые операции".</p> |

### Что отображается при открытии страницы списка операций со страницы календаря

Если открыть страницу списка операций, щелкнув ссылку "Показать весь список" в списке "Открытые задачи" в ежедневных или еженедельных представлениях пользовательского календаря, в списке будут отображены все открытые операции, назначенные пользователю.

**Примечание.** В стандартном приложении список открытых задач отображается в разделе списка операций ежедневных и еженедельных представлений пользовательского календаря. Однако вы можете выбрать другой список для отображения, либо ваш администратор может выбрать другой список для вашей роли пользователя. Если в представлении календаря отображается другой список, то по ссылке "Показать весь список" этот список открывается на странице "Список операций". Сведения о выборе другого списка для отображения в ежедневных и еженедельных представлениях пользовательского календаря см. в разделе [Настройка своего календаря \(на стр. 839\)](#).

На странице списков операций также доступны другие списки. Набор списков, доступных пользователю, может включать как стандартные списки, входящие в комплект поставки Oracle CRM On Demand, так и списки, настроенные для компании пользователя. Возможность просмотра записей определяется следующим образом:

- Для всех списков, кроме списков делегированных мероприятий, просмотр записей пользователем ограничивается только теми мероприятиями, для которых его имя указано в поле "Владелец" или в списке пользователей, если у него в роли нет полномочий "Просмотр личных действий" или "Удаление любой операции".
- В случае списков делегированных мероприятий просмотр записей пользователем ограничивается только мероприятиями, для которых его имя указано в поле "Делегировано".
- Во всех списках состав показываемых записей определяется фильтром, примененным к списку.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании добавляет пользователя в группу, на страницах календаря пользователя появляется вкладка "Задачи групп".

### Доступ к личным действиям на странице списка операций

При наличии полномочий "Просмотр личных действий" и включенном параметре "Разрешение на чтение всех записей" для типа записи "Действие" в роли пользователя можно видеть все действия, помеченные как "Личные", независимо от владельца действия. Полномочия "Просмотр личных действий" не позволяют обновлять или удалять действия, которые помечены как личные, если они принадлежат другому пользователю.

При наличии полномочий "Удаление любой операции" и включенном параметре "Разрешение на чтение всех записей" для типа записи "Действие" в роли пользователя можно удалять действия, владельцами которых являются другие пользователи или которые помечены как "Личные". Обычно полномочия "Удаление любой операции" и "Просмотр личных действий" предоставляются только администраторам компании.

### Какие действия можно выполнять на странице списка операций

В следующей таблице содержится описание операций, которые можно выполнить на странице "Список операций".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В случае доступа к странице "Список операций" со страницы "Сведения" для записи некоторые из приведенных функций могут быть недоступными.

| Операция                                                | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Добавление операций в книги и удаление операций из книг | В строке заголовка страницы "Список операций" щелкните меню и выберите книгу "Пакетное назначение". Выполните шаги, приведенные в разделе Назначение записей для книг (см. <a href="#">Назначение записей книгам</a> на стр. 1609). |
| Создание нового списка операций                         | В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Создать новый список". Выполните действия, описанные в разделе <a href="#">Создание и уточнение списков</a> (на стр. 137).                          |
| Создание задачи                                         | В строке заголовка страницы "Список операций" выберите "Создать задачу". На странице "Редактирование задачи" введите требуемые сведения и сохраните запись.                                                                         |
| Создание встречи                                        | В строке заголовка страницы "Список операций" выберите "Создать встречу". На странице "Редактирование встречи" введите необходимую информацию и сохраните запись.                                                                   |
| Удаление всех записей из списка                         | В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Пакетное удаление". Выполните шаги, приведенные в разделе <a href="#">Удаление и восстановление записей</a> (на стр. 184).                          |
| Экспортировать список                                   | В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Экспорт списка". Выполните шаги, приведенные в разделе <a href="#">Экспорт записей в списках</a> (на стр. 152).                                     |
| Поиск операции (задачи или встречи)                     | Нажмите заголовок столбца "Тема" для сортировки данных. Затем нажмите букву на панели алфавита. Чтобы найти действия, имя которых начинается с цифры, нажмите 0-9.                                                                  |

| Операция                                         | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управление всеми списками операций               | В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Управление списками". Выполните шаги, приведенные в разделе <a href="#">Страница "Управление списками" (на стр. 148)</a> .                                                                        |
| Уточнение критериев поиска для списка            | В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Уточнить список". Выполните действия, описанные в разделе <a href="#">Создание и уточнение списков (на стр. 137)</a> .                                                                            |
| Восстановление удаленного списка записей         | В строке заголовка списка операций откройте меню и выберите команду "Пакетное восстановление". Дополнительные сведения о восстановлении удаленных списков записей см. в разделе <a href="#">Удаление и восстановление записей (на стр. 184)</a> .                                 |
| Показывать больше или меньше записей             | В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, видимых одновременно.                                                                                                                                                                 |
| Одновременное обновление группы записей операций | В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Массовое обновление". Выполните действия, описанные в разделе <a href="#">Обновление групп записей (на стр. 159)</a> .                                                                            |
| Обновление операции                              | Выполните внутритекстовое редактирование полей на странице "Список операций" или выберите операцию, чтобы открыть страницу "Сведения". Подробнее об обновлении записей см. в разделе <a href="#">Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120)</a> . |
| Просмотр подбора операций (задач или встреч)     | В строке заголовка страницы "Список операций" щелкните раскрывающийся список и выберите нужный вариант ("Завершенные задачи", "Открытые задачи", "Мои задачи" или "Мои встречи").                                                                                                 |
| Просмотр всех операций (задач или встреч)        | В строке заголовка страницы "Список операций" щелкните раскрывающийся список и выберите "Все операции".                                                                                                                                                                           |

### Стандартные списки операций

В следующей таблице содержится описание стандартных списков.

| Список операций                     | Фильтры                                                                                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Завершенные задачи                  | Задачи, дата завершения которых уже прошла                                                            |
| Делегированные задачи – завершенные | Задачи с вашим именем в поле "Делегировано" и датой завершения в прошлом                              |
| Делегированные задачи – открытые    | Задачи с вашим именем в поле "Делегировано" и пустой датой завершения либо датой завершения в будущем |

| Список операций                      | Фильтры                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Делегированные задачи – просроченные | Просроченные задачи с вашим именем в поле "Делегировано"                                                                                                                                                               |
| Мои мероприятия                      | Все ваши мероприятия, включая задачи и встречи                                                                                                                                                                         |
| Мои встречи                          | Все ваши встречи                                                                                                                                                                                                       |
| Мои вызовы за день                   | Звонки для направления, обзорные звонки или звонки в день рождения, намеченные на сегодня                                                                                                                              |
| Мои открытые задачи                  | Ваши задачи со снятым флажком "Завершено", которые должны быть завершены в ближайшие 90 дней                                                                                                                           |
| Мои задачи                           | Все ваши задачи                                                                                                                                                                                                        |
| Мои вызовы за неделю                 | Звонки для направления, обзорные звонки или звонки в день рождения, намеченные на эту неделю                                                                                                                           |
| Открытые операции                    | Комбинированный список операций: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Назначенные вам задачи, дата завершения которых не определена или еще не наступила</li> <li>■ Назначенные для вас будущие встречи</li> </ul> |
| Открытые задачи                      | Задачи со снятым флажком "Завершено", которые должны быть завершены в ближайшие 90 дней                                                                                                                                |
| Запланированные вызовы               | Ваши запланированные вызовы<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот список используется только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                        |

## Ограничение отображаемых записей операций

Можно ограничить отображаемые операции, выбрав отфильтрованный список. Список отображает поднабор операций, соответствующих критериям, сохраненным со списком.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

**Перед началом работы** При создании списка требуется ввести поля и значения для настраиваемого критерия. Может потребоваться перейти на страницу "Редактирование задачи" или "Редактирование встречи" и ввести точные названия полей и значения таким образом, как они используются в приложении. В противном случае в фильтрованном списке могут быть пропущены правильные записи. Другой способ: можно распечатать страницу сведений записи и посмотреть точные имена полей; однако в распечатке не присутствуют все доступные значения полей для раскрывающихся списков.

### Процедура открытия отфильтрованного списка для операций



- 1 Перейдите на вкладку "Календарь".
- 2 На странице календаря в разделе списка операций щелкните "Показать весь список".

**Примечание.** Раздел списка операций доступен в ежедневном и еженедельном представлении вашего собственного календаря и отдельных календарей других пользователей, предоставивших вам общий доступ к своему календарю.

- 3 На странице "Список операций" выберите другой вариант в раскрывающемся списке.

### **Процедура создания отфильтрованного списка для операций**

- 1 Перейдите на вкладку "Календарь".
- 2 На странице календаря в разделе списка операций щелкните "Показать весь список".
- 3 На странице "Список операций" нажмите меню и выберите "Управление списками".
- 4 На странице "Управлять списками" нажмите кнопку "Создать список".
- 5 Выполните действия, описанные в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

### **Пометка задач как завершенных**

Можно пометить задачи как завершенные. Завершенная задача остается в определенных списках, например, 'Все операции' и 'Мои операции'. Однако завершенные задачи не остаются на странице 'Моя главная страница'.

Если задача, которая помечена как завершенная, связана с записью, эта задача перемещается из списка открытых операций или задач в список завершенных операций на странице сведений для этой записи.

### **Процедура пометки задачи как завершенной**

- 1 Выберите задачу  
Инструкции по выбору задач см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице 'Сведения о задаче' нажмите кнопку 'Пометить как завершенное'.  
После того как задача помечена как завершенная, Oracle CRM On Demand записывает в поле "Статус" этой задачи значение "Завершено", если в вашей компании используется стандартный набор значений поля "Статус".

### **Назначение операций другому работнику**

При наличии доступа на редактирование записи можно назначить операцию другому работнику. Обычно пользователь может редактировать запись, если является ее владельцем или ее владелец является его подчиненным. Однако уровни доступа могут быть настроены для ограничения доступа пользователей.

После назначения операции другому работнику эта операция автоматически появляется в новом списке пользователя "Мои операции" или списке "Мои задачи". Назначенная операция также поддерживает все предыдущие ассоциации для операции. Если в поле "Делегировано" нет значения при присвоении операции другому владельцу, ваше имя автоматически появится в поле "Делегировано" после переназначения операции. Однако если поле "Делегировано" уже заполнено именем пользователя, то при переназначении операции оно не обновляется автоматически. При необходимости можно обновить поле вручную, чтобы в нем выводилось ваше имя или имя другого пользователя. Можно использовать списки делегированных задач для отслеживания задач, которые не назначены пользователю, но имеют его имя в поле "Делегировано". Списки делегированных задач доступны в списке выбора на странице "Списки операций".

### **Для назначения операции другому работнику**

- 1 Выберите действие.  
Инструкции по выбору операций см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о встрече" или "Сведения о задаче" расположите курсор на поле "Владелец" и нажмите значок "Поиск".
- 3 В окне "Поиск" щелкните ссылку "Выбор" рядом с именем нового владельца.  
Имя нового владельца появляется в поле "Владелец" на странице "Сведения о встрече" или "Сведения о задаче".

## Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Данная возможность доступна только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Кроме того, в данном разделе предполагается, что в вашей компании используется стандартный набор значений для поля списка выбора "Статус". Если администратор изменит стандартный набор значений в поле списка выбора "Статус", обработка операций в Oracle CRM On Demand может выполняться иначе, чем описано в этом разделе.

На странице "Сведения о вызове" доступны следующие действия:

- Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов, запись информации, например по обсуждаемым продуктам, образцам, оставленным рекламным или образовательным позициям, обсуждаемым решениям и связанным контактам. Связать посещения (вызовы) с клиентами можно одним из следующих способов.
  - Путем добавления в родительскую запись вызова позиции строк продуктов, розданных образцов, запросов на образцы или позиций для рекламных акций.
  - Путем добавления участников в родительский вызов с последующим отслеживанием сведений о продуктах, розданных образцах, запросов на образцы и позиций для рекламных акций для каждой отдельной записи участника.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** *Участник* - это лицо, присутствующее на встрече или принимающее участие в телефонном разговоре.

При использовании участников для отслеживания визитов к клиентам (вызовов) следует принимать во внимание следующее.

- Все участники наследуют всю информацию о продуктах, записанную в родительском вызове.
- Информация о продуктах не будет влиять на информацию об основном контакте в родительском вызове.
- Сохранение информации в виде шаблона, называемого *Интеллектуальный вызов*. Шаблон интеллектуального вызова полезен, когда необходимо посетить нескольких клиентов с одной целью, например с целью регистрации клинических исследователей. Шаблон можно оставить личным или сделать доступным для других пользователей (общедоступным).  
При применении шаблона интеллектуального вызова к новому вызову большая часть информации автоматически копируется из шаблона в новую запись, включая сведения о продуктах и информацию о доставленных рекламных позициях и пробных образцах, относящихся к вызову. Однако другие поля, такие как "Номер партии" пробных образцов, не сохраняются в шаблоне.  
После применения шаблона интеллектуального вызова к вызову можно обновить оставшиеся поля для уточнения сведений о вызове.

Если администратор компании включил поле "Дата последнего вызова" на страницу редактирования субъекта или контакта, то это поле будет автоматически обновляться при изменении связанного субъекта или всех связанных контактов. Обновление происходит при изменении состояния записи вызова на "Завершено" и сохранения записи. Поле отражает время и дату начала вызова.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales может существовать совместно с конфигурацией интеллектуального вызова, однако Oracle CRM On Demand не поддерживает интеллектуальные вызовы и не отвечает на них.

Подробнее о интеллектуальных вызовах см. раздел [Управление интеллектуальными вызовами](#) (на стр. 2092).

- Отправьте информацию вызова для использования в процессе выверки в периоды учета запасов. В Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition после отправки сведений о вызове выполняются следующие действия:
  - Устанавливает статус "Отправлено" для параметра "Действия для вызова".
  - Блокируются все записи сведений о вызове со статусом "Отправлено" для предотвращения изменения и удаления таких записей. Дополнительные сведения о блокировании записей операций вызова см. в документе Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
  - Создает транзакцию расходов, которая используется в процессе выверки для периода учета запасов. Для получения дополнительной информации см. разделы [Выверка периода учета запасов](#) (на стр. 596), Процесс выверки учета запасов (см. [Процесс выверки запасов](#) на стр. 600), Просмотр транзакций расходов (см. [Просмотр транзакций выплат](#) на стр. 613).

**Примечание.** Если запись вызова не содержит допустимую государственную лицензию для контакта или связанную запись подписи, а проверки для этих условий настроены администратором на странице "Параметры, связанные с биологическими науками", Oracle CRM On Demand отображает сообщение об ошибке и запрещает отправку вызова. Дополнительные сведения о соответствующих параметрах см. в данных по включению проверки государственной лицензии для контакта и проверки подписи в разделе [Настройка параметров, связанных с биологическими науками](#) (на стр. 2096).

### Ограничения при смене основных контактов, используемых в вызовах контактов

Если после сохранения вызова контакта изменить основной контакт, используемый в этом вызове, произойдет следующее.

- Вызов будет показан для исходного основного контакта и для нового основного контакта.
- Вызов будет использовать новый основной контакт в обоих этих местах.
- Строка темы останется неизменной в обоих вызовах.

В следующем примере наглядно объясняется, что происходит при смене основного контакта.

- 1 Создаются два контакта: Джек и Джилл.
- 2 Создается вызов контакта для контакта с именем Джек: Вызов\_Джек.  
Основным контактом для этого вызова является Джек.
- 3 Далее основной контакт в вызове Вызов\_Джек меняется на Джилл.  
Oracle CRM On Demand автоматически создает второй вызов для контакта Джилл, но при этом использует исходную тему (Вызов\_Джек). Теперь вызов Вызов\_Джек отображается для обоих контактов (Джек и Джилл). При необходимости можно изменить строку темы для вызова, который показан для контакта Джилл, на более подходящую, например *Вызов\_Джилл*.

### Подготовка.

- Для добавления, изменения и отправки вызовов (организациям и контактам) роль должна иметь полномочия "Вызовы: разрешение формирования сведений о вызовах".
- Для управления доступом к вызовам и настройки автоматизированной отправки вызовов в приложение Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales роль пользователя должна предусматривать полномочие "Вызовы: управление вызовами". Это полномочие обычно предоставляется только администратору компании.

### Отслеживание посещения клиента (коммерческого визита)

- 1 На главной странице организаций или контактов откройте организацию или контакт для визита. Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand можно запланировать визит (вызов) не более чем для двадцати пяти клиентов одновременно с помощью функции массового планирования вызовов. Дополнительные сведения о создании планового вызова для нескольких клиентов см. в разделе [Массовое планирование вызовов](#) (на стр. 229).

- 2 На странице сведений об организации или сведений о контакте перейдите к разделу вызовов и щелкните "Создать вызов" или "Автовызов", чтобы создать новую запись вызова.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Вызовы" не показан на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Вызовы" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- При нажатии "Создать вызов" открывается страница "Изменение вызова", где требуется вручную ввести данные для новой записи вызова.  
Убедитесь, что в поле "Тип" указано значение "Вызов". В противном случае будут недоступны следующие связанные позиции: "Пробные образцы", "Доставленные рекламные позиции", "Продукты с подробными сведениями".
- При нажатии кнопки "Автовызов" открывается страница "Сведения о вызове", где для новой записи вызова автоматически вводятся следующие данные полей:
  - В поле "Статус" устанавливается значение "Запланировано".
  - В поле "Дата окончания" устанавливается значение, равное дате начала плюс 30 минут.
  - Поле "Тема" содержит значение "Автоматический вызов" с указанием имени контакта или организации.
  - В поле "Тип" устанавливается значение "Вызов".

**Предупреждение.** Клиенты Oracle CRM On Demand Life Sciences не должны отключать или настраивать тип "Вызов".

- 3 На странице "Изменение вызова" или "Сведения о вызове" выполните следующие действия:
- a Для заполнения новой записи данными существующего шаблона интеллектуального вызова нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Интеллектуальный вызов" и выберите интеллектуальный вызов.
  - b Введите или обновите информацию.  
В таблице полей записи вызова, приведенной в конце данной процедуры, содержатся дополнительные сведения о некоторых полях.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке. Пользовательские поля, которые определил администратор компании, сохраняются в шаблоне интеллектуального вызова.

- 4 Сохраните запись, выполнив одно из следующих действий.
- Щелкните "Сохранить" на странице "Изменение вызова".
  - Щелкните "Сохранить как частный интеллектуальный вызов" или "Сохранить как общий интеллектуальный вызов" на странице "Сведения о вызове".

Дополнительные сведения см. в разделе Сохранение сведений о вызове в качестве шаблона (см. [Сохранение информации вызова в виде шаблона](#) на стр. 632).

- 5 Затем выполните одно из следующих действий на странице "Сведения о вызове".
- Добавьте в родительскую запись вызова позиции строк продуктов, розданных образцов, запросов на образцы или позиций для рекламных акций.

- Добавьте в родительскую запись вызова позицию строки участника, затем добавьте в эту запись участника позиции строк продуктов, розданных образцов, запросов на образцы или позиций для рекламных акций.

Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах.

- [Добавление участников к вызовам \(на стр. 617\)](#)
- [Связывание сведений о продуктах с вызовами \(на стр. 620\)](#)
- [Связывание сведений о розданных образцах с вызовами \(на стр. 624\)](#)
- [Связывание сведений о позициях для рекламных акций с вызовами \(на стр. 627\)](#)
- [Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами \(на стр. 629\)](#)

- 6 Нажмите кнопку "Отправить", чтобы отправить сведения о вызове на обработку. См. раздел [Отправка сведений о вызове для контроля запасов](#).

| Поле                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о вызове</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Тема                                | Максимальная длина 100 символов. Название шаблона интеллектуального вызова.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Основной контакт                    | <p>Заполняется автоматически.</p> <p>Если вызов связан одновременно и с субъектом, и с контактом, запись вызова появляется в виде связанной информации и на странице "Сведения субъекта", и на странице "Сведения контакта".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>                             |
| Субъект                             | <p>Заполняется автоматически, доступно только для чтения.</p> <p>Если вызов связан одновременно и с субъектом, и с контактом, запись вызова появляется в виде связанной информации и на странице "Сведения субъекта", и на странице "Сведения контакта".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p> |
| Адрес                               | <p>Отображает полный адрес, взятый из отдельных полей адреса записи субъекта или контакта.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>                                                                                                                                                               |
| Интеллектуальный вызов              | <p>Если роль пользователя содержит соответствующие полномочия, можно выбрать шаблон интеллектуального вызова.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>                                                                                                                                            |
| Статус                              | <p>Статус посещения (вызова). Допустимые значения: "Назначено", "Завершено", "Отсрочено", "Входящий вызов", "В разговоре", "Выполняется", "Не начато", "Запланировано", "Подписано", "Отправлено", "Отправка", "Ожидание другого лица".</p> <p>В Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition используются следующие значения статуса при обработке вызовов:</p>                           |

| Поле               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Запланировано.</b> Вызов выводится в календаре и в разделе "Запланированные вызовы" на страницах календаря. Просмотреть плановые вызовы в календаре и в разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря может только пользователь, чья роль включает привилегию "Вызовы: запланированные вызовы в календаре".</li> <li>■ <b>Подписано.</b> Содержание вызова подтверждено принявшим вызов. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition блокирует вызов, после чего пользователь не может вносить изменения в пробные образцы, доставленные рекламные позиции и запросы образцов для вызова.</li> <li>■ <b>Отправлено.</b> Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition обработан вызов и созданы транзакции для выверки после того как пользователь нажал "Отправить" на странице "Сведения о вызове организации" или "Сведения о вызове контакта".</li> <li>■ <b>Отправка.</b> Приложение Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales устанавливает этот статус, который активизирует правила потока операций, настроенные администратором компании для обновления записи вызова. Статус "Отправка" и правила потока операций используются для поддержки интеграции Oracle CRM On Demand с приложением Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Статусы "Подписано" или "Отправка" активизируют отправку вызова в приложение Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, если администратором компании настроено действие для события реального времени потока операций для записи "Операция". Для получения сведений о настройке действия для этого события реального времени см. <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>. Общие сведения о конфигурации правил потоков операций см. в разделе Конфигурация потоков операций (см. <a href="#">Конфигурация потока операций</a> на стр. 1650).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p> |
| Валюта мероприятия | Можно выбрать другую валюту для преобразования цены, если администратор компании задействовал такую возможность.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Цель               | Максимум 1500 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Время начала       | Дата и время начала вызова. По умолчанию - сегодняшняя дата, 12:00.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Продолжительность  | Значение поля рассчитывается (в минутах) на основе времени начала и времени окончания.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Время окончания    | По умолчанию время начала плюс 30 минут.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Тип                | Доступные типы: "Вызов", "Переписка", "Демонстрация", "Электронная почта", "Событие", "Факс", "Встреча", "Личный", "Презентация", "Другой" и "Дела".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | Чтобы выполнить управление образцами, выберите "Вызов".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Тип вызова                     | (Только для чтения.) Отображает поля "Вызов организации", "Вызов специалиста", "Вызов участника" или "Общий вызов" в зависимости от типа вызова.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В поле "Тип вызова" по умолчанию устанавливается значение "Вызов специалиста" для вызовов контакта, "Вызов организации" для вызовов родительской организации и "Вызов участника" при добавлении участников к вызову родительской организации. |
| Номер ссылки                   | Текстовое поле, которое может быть использовано для хранения ссылочного номера связанного объекта, например подписанного документа.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.                                                                                                                                                          |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Стоимость                      | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Подпись на документе           | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Личный                         | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Описание                       | Максимум 16350 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Следующий вызов                | Максимум 1500 символов.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### Связанные темы

Сведения об отслеживании визитов к клиентам см. в следующих разделах.

- Раздача образцов во время коммерческого визита (см. [Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \(вызовов\)](#) на стр. 615)
- Установка максимального количества раздач образцов контактам (см. [Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии](#) на стр. 2098)
- Авторизация контактов для получения образцов (см. [Авторизация контактов для получения образцов](#) на стр. 2100)
- [Отслеживание оптимального времени вызова](#) (на стр. 329)

### Массовое планирование вызовов

Создать плановый вызов для одного или нескольких клиентов можно следующими способами:

- На странице сведений об организации или контакте со статусом "Запланировано".



Дополнительные сведения о создании запланированного вызова для клиента на странице сведений об организации или сведений о контакте см. в разделе Отслеживание посещений (коммерческих визитов) клиентов (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224).

- На странице списка организаций или контактов с помощью функции массового планирования вызовов. Дополнительные сведения о создании планового вызова для нескольких клиентов на странице списка организаций или списка контактов с помощью функции массового планирования вызовов см. в описании следующих процедур.

Когда вызов получает статус "Запланировано", он включается в календарь и в раздел "Запланированные вызовы" на странице календаря. В разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря приводится список плановых вызовов торгового представителя за период до двух недель в хронологическом порядке. Для каждого визита указывается его дата и время начала, время дня, тема, посещаемый контакт и другие адресные данные контакта.

Цветовая кодировка, используемая в разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря, определяется в зависимости от используемой темы следующим образом:

- Просроченные запланированные вызовы (с прошедшей датой начала) выделяются цветом, выбранным администратором в теме для текста сигнала.
- Предстоящие запланированные вызовы (с будущей датой начала) выделяются цветом, выбранным администратором в теме для ссылок на страницы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Просмотреть плановые вызовы в календаре и в разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря может только пользователь, чья роль включает привилегию "Вызовы: запланированные вызовы в календаре".

С помощью функции массового планирования вызовов в Oracle CRM On Demand можно создать плановый вызов для посещения до 25 клиентов одновременно. Для создания планового вызова для нескольких контактов используется следующая процедура.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Плановый вызов создается для первого подходящего дня из числа семи дней, следующих за текущим. Например, если сегодня вторник и в качестве дня для планового вызова выбрана среда, вызов создается для завтрашнего дня. Если же в качестве дня планового вызова выбран вторник, вызов создается не для сегодняшнего дня, а для вторника следующей недели, даже если выбранное время дня позже текущего времени. Кроме того, создается только один экземпляр каждого планового вызова, т. е. нельзя задать повторение плановых вызовов с определенными интервалами.

### **Создание планового вызова одновременно для нескольких контактов**

- 1 Перейдите на главную страницу контактов.
- 2 В разделе "Списки контактов" на этой странице выберите нужный список контактов.
- 3 На странице "Список контактов" нажмите кнопку меню и выберите "Массовое планирование вызовов".
- 4 На странице "Запланированные вызовы" для каждого контакта, которого требуется включить в план массовых вызовов, введите следующие сведения:
  - Укажите день недели, на который планируется вызов.  
Допустимые варианты: "Воскресенье", "Понедельник", "Вторник", "Среда", "Четверг", "Пятница" и "Суббота".
  - Укажите наиболее подходящее время для вызова.  
Допустимые варианты: "Раннее утро" (7:00 - 9:00), "Утро" (9:00 - 11:00), "Полдень" (11:00 - 13:00), "Середина дня" (13:00 - 15:00), "Вторая половина дня" (15:00 - 17:00), "Ранний вечер" (17:00 - 19:00), "Вечер" (19:00 - 21:00) и "Поздний вечер" (21:00 - 23:00).
- 5 Нажмите "Готово".  
На странице "Календарь" все плановые вызовы теперь выводятся в календаре и в разделе "Запланированные вызовы" (для пользователя, чья роль включает привилегию "Вызовы:

запланированные вызовы в календаре"). Над календарем выводится информационное сообщение с указанием числа созданных плановых вызовов.

- 6 Для открытия страницы сведений о вызове щелкните соответствующую ссылку в календаре или соответствующую ссылку темы в разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря.

Для каждой новой записи вызова, созданной средствами массового планирования вызовов, автоматически заполняются следующие поля данных:

- В поле "Статус" устанавливается значение "Запланировано".
- Поле "Начальная дата" содержит комбинацию значений "День недели" и "Оптимальное время для вызова".
- В поле "Дата окончания" устанавливается значение, равное дате начала плюс 30 минут.
- Поле "Тема" содержит комбинацию значений "Вызов специалиста" и "Имя контакта".
- В поле "Тип" устанавливается значение "Вызов".

- 7 Введите или обновите по мере необходимости содержимое остальных полей страницы "Сведения о вызове".

Например, для заполнения новой записи вызова данными из существующего шаблона интеллектуального вызова щелкните значок "Поиск" рядом с полем "Интеллектуальный вызов" и выберите интеллектуальный вызов.

Дополнительные сведения о полях страницы "Сведения о вызове" см. в разделе Отслеживание посещений (коммерческих визитов) клиентов (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224).

- 8 Добавьте в запись вызова позиции строк, если это необходимо, и выберите "Сохранить как частный интеллектуальный вызов" или "Сохранить как общий интеллектуальный вызов".

С записью вызова можно связать подробные сведения о продукте, сведения о доставленных образцах, а также рекламные позиции. Дополнительные сведения о добавлении позиций строк в запись вызова см. в разделе Отслеживание посещений (коммерческих визитов) клиентов (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224).

Для создания планового вызова нескольких организаций используется следующая процедура.

### **Создание планового вызова одновременно для нескольких организаций**

- 1 Перейдите на главную страницу организаций.
  - 2 В разделе "Списки организаций" на этой странице выберите нужный список организаций.
  - 3 На странице "Список организаций" нажмите кнопку меню и выберите "Массовое планирование вызовов".
  - 4 На странице "Запланированные вызовы" для каждой организации, которую требуется включить в план массовых вызовов, введите следующие сведения:
    - Укажите день недели, на который планируется вызов.  
Допустимые варианты: "Воскресенье", "Понедельник", "Вторник", "Среда", "Четверг", "Пятница" и "Суббота".
    - Укажите наиболее подходящее время для вызова.  
Допустимые варианты: "Раннее утро" (7:00 - 9:00), "Утро" (9:00 - 11:00), "Полдень" (11:00 - 13:00), "Середина дня" (13:00 - 15:00), "Вторая половина дня" (15:00 - 17:00), "Ранний вечер" (17:00 - 19:00), "Вечер" (19:00 - 21:00) и "Поздний вечер" (21:00 - 23:00).
  - 5 Нажмите "Готово".
- На странице "Календарь" все плановые вызовы теперь выводятся в календаре и в разделе "Запланированные вызовы" (для пользователя, чья роль включает привилегию "Вызовы:

запланированные вызовы в календаре"). Над календарем выводится информационное сообщение с указанием числа созданных плановых вызовов.

- 6 Для открытия страницы сведений о вызове щелкните соответствующую ссылку в календаре или соответствующую ссылку темы в разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря.

Для каждой новой записи вызова, созданной средствами массового планирования вызовов, автоматически заполняются следующие поля данных:

- В поле "Статус" устанавливается значение "Запланировано".
- Поле "Начальная дата" содержит комбинацию значений "День недели" и "Оптимальное время для вызова".
- В поле "Дата окончания" устанавливается значение, равное дате начала плюс 30 минут.
- Поле "Тема" содержит комбинацию значений "Вызов организации" и "Имя контакта".
- В поле "Тип" устанавливается значение "Вызов".

- 7 Введите или обновите по мере необходимости содержимое остальных полей страницы "Сведения о вызове".

Например, для заполнения новой записи вызова данными из существующего шаблона интеллектуального вызова щелкните значок "Поиск" рядом с полем "Интеллектуальный вызов" и выберите интеллектуальный вызов.

Дополнительные сведения о полях страницы "Сведения о вызове" см. в разделе Отслеживание посещений (коммерческих визитов) клиентов (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224).

- 8 Добавьте в запись вызова позиции строк, если это необходимо, и выберите "Сохранить как частный интеллектуальный вызов" или "Сохранить как общий интеллектуальный вызов".

С записью вызова можно связать подробные сведения о продукте, сведения о доставленных образцах, а также рекламные позиции. Дополнительные сведения о добавлении позиций строк в запись вызова см. в разделе Отслеживание посещений (коммерческих визитов) клиентов (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224).

## О владельцах плановых вызовов

Владелец планового вызова определяется следующим образом:

- Если тип записи "Операция" настроен в режиме пользователя, владельцем планового вызова по умолчанию становится пользователь, создавший вызов.
- Если тип записи "Операция" настроен в смешанном режиме, поле "Владелец" в записи планового вызова по умолчанию остается пустым. Однако при первом изменении вызова пользователю, вносящему изменения, может быть предложено заполнить либо поле "Владелец", либо поле "Книга" для вызова - в зависимости от того, как эти поля настроены администратором.
- Если тип записи "Операция" настроен в режиме книги, для успешного создания вызова должно быть выполнено по крайней мере одно из следующих условий:
  - В качестве книги по умолчанию для типа записи "Операция" в записи пользователя выбрана пользовательская книга.
  - В качестве книги по умолчанию в записи пользователя выбрана пользовательская книга.

После создания планового вызова поле "Владелец" и поле "Книга" в записи вызова будут пустыми. Однако при первом изменении вызова пользователю, вносящему изменения, будет предложено заполнить поле "Книга", поскольку оно является обязательным, когда тип записи "Операция" настроен в режиме книги.

## Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Отслеживание посещений (коммерческих визитов) клиентов (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224)
- Раздача образцов во время коммерческого визита (см. [Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \(вызовов\)](#) на стр. 615)

## Настройка ответов на сообщения

*Ответ на сообщение* – это обратная связь от аудитории во время представления плана обмена сообщениями в течение определенного периода. Обратная связь инициируется щелчком мыши или с помощью перьевого планшета. Такая обратная связь собирается непрерывно в течение представления плана обмена сообщениями и отслеживается по времени подачи или по пункту плана обмена сообщениями. Подробнее о планах обмена сообщениями см. в разделе [Планы обмена сообщениями \(на стр. 675\)](#).

Показываемые ответы на сообщения собираются и заполняются в программе доставки индивидуализированного контента (PCD). Ответы, относящиеся к прошлым взаимодействиям, должны быть отображены в Oracle CRM On Demand. Привилегии для изменения этих ответов следует предоставлять только представителям руководства, которым разрешено корректировать ответы плана обмена сообщениями.

Для работы со страницами ответа на сообщения роль пользователя должна включать полномочия на управление доставкой индивидуализированного контента.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Данная возможность доступна только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Запись "Ответ на сообщение" доступна только в качестве связанного элемента записи "Вызов" и недоступна в качестве записи верхнего уровня.

### Чтобы откорректировать ответ на сообщение

- 1 На странице "Сведения о вызове" выполните прокрутку до раздела соответствующего пункта ответов на сообщения и нажмите кнопку "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавить раздел ответов на сообщения к вашей странице "Сведения о вызове". Подробнее о персонализации макетов страницы сведений см. в разделе [Изменение макета своей страницы сведений \(на стр. 828\)](#). Если раздел "Сведения о вызове" недоступен для добавления в ваш макет страницы, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице "Изменение ответа на сообщение" просмотрите и исправьте следующие поля, если требуется.

| Поле                                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения об ответе на сообщение</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Имя                                             | Имя, назначенное записи ответа на сообщение. (Обязательное поле).<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> По умолчанию поле "Имя" доступно только для чтения. Однако поскольку это поле также является обязательным полем, администратор компании должен настроить макет страницы "Ответ на сообщение" таким образом, чтобы поле "Имя" было доступно для изменения и можно было сохранить запись ответа на сообщение. |
| План обмена сообщениями                         | План обмена сообщениями, показываемый для данного ответа на сообщение. Щелкните значок "Селектор", чтобы выбрать существующий план обмена сообщениями.                                                                                                                                                                                                                                              |

| Поле                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Последовательность      | Порядковый номер пункта плана обмена сообщениями, соответствующий определенному ответу. (Обязательное поле).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Позиция плана сообщений | Это поле идентифицирует определенный пункт плана обмена сообщениями, показываемый в плане обмена сообщениями.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Продукт                 | <p>Продукт, связанный с родительским планом обмена сообщениями. Для выбора продукта используйте значок поиска. (Обязательное)</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Значение в поле "Продукт" должно совпадать со значением в родительской записи плана обмена сообщениями. Однако Oracle CRM On Demand не выполняет эту проверку автоматически. Необходимо вручную проверить, совпадают ли эти значения. Если этого не сделать, могут возникнуть проблемы с целостностью данных. Предположим, для поля "Продукт" в плане обмена сообщениями задано значение "AAAA". Если заменить его значением "BBBB" в любой из дочерних записей PCD (позиция плана сообщений, отношения между позициями плана сообщений или ответ на сообщение) с помощью веб-служб, в этой дочерней записи PCD будет ошибочно отображаться описание продукта BBBB вместо продукта AAAA.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> По умолчанию это поле не настраивается. Если необходимо использовать это поле, обратитесь к администратору компании либо см. <a href="#">Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</a>.</p> |
| Решение                 | <p>Контент мультимедиа или графического файла, который является темой ответа.</p> <p>До 23-го выпуска поле "Решение" было по умолчанию обязательным для заполнения. Однако в 23-м выпуске это поле больше не является обязательным по умолчанию. Тем не менее, если макет страницы с данным полем был настроен до 23-го выпуска, поле "Решение" для таких макетов останется обязательным для заполнения. Чтобы сделать это поле необязательным, администратор компании должен снять соответствующий ему флажок "Обязательное", который был установлен при настройке макета страницы для данного типа записи. Дополнительные сведения о настройке полей см. в разделе Создание и изменение полей (см. <a href="#">Создание и редактирование полей</a> на стр. 1346).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ответ                   | Предварительно сконфигурированные значения для ответов следующие: "Продолжить обсуждение", "Нужны данные", "Принято", "Не заинтересован", "Отклонено" или "Не показано". Выберите значение из раскрывающегося списка.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Примечания              | Дополнительная описательная информация об ответе.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Раздел                  | Компонент элемента презентации (например, диаграмма), который может быть активизирован во время презентации. Этот компонент – тема значения данного ответа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Поле              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Время начала      | Начало периода ответов - момент получения первого ответа на сообщение. Для корректировки щелкните значок календаря и выберите дату и время начала.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Время окончания   | Окончание периода ответов - момент получения последнего ответа на сообщение. Для корректировки нажмите значок календаря и выберите дату и время окончания.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Продолжительность | Период (в секундах) между временем начала и временем окончания.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Контроль          | Автор презентации устанавливает этот флажок во время презентации плана обмена сообщениями, чтобы указать, что отправлен запрос контроля (последующих действий) для определенного сегмента плана обмена сообщениями. Запрос контроля может включать отправку литературы и так далее. По умолчанию это поле не выбрано.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Тип               | <p>Категория ответов на сообщения. Для выбора типа используйте список выбора.</p> <p>Значения по умолчанию для поля "Тип": "Ответ на сообщение" и "Результат". При выборе типа макет страницы для ответов на сообщения, используемый по умолчанию, может быть заменен другим макетом, если администратор настроил динамические макеты страниц для данного типа записи. Например, если выбрать тип "Результат", может быть применен макет страницы "Результат сообщения", если он был настроен администратором. Дополнительные сведения о настройке динамических макетов страниц для этого типа записи см. в разделе <a href="#">Определение динамических макетов страниц</a> (см. <a href="#">Указание динамических макетов страниц</a> на стр. 1446), а также в разделах <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>, посвященных макетам страниц.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> По умолчанию это поле не настраивается. Если необходимо использовать это поле, обратитесь к администратору компании либо см. <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p> |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поля "Время начала", "Время окончания", "Контроль" и "Ответ" были обязательными до выпуска 24. В выпуске 24 эти поля больше не являются обязательными.

- 3 Если внесено исправление в любое из полей, сохраните запись.

## Планирование встреч с другими лицами

Если требуется запланировать встречу и уведомить других участников встречи, выполните следующую последовательность действий:

- 1 Создайте встречу.
- 2 Пригласите контактов и пользователей.

При планировании встреч с другими приглашенными приложение различает следующие варианты:

- **Контакты.** Клиенты, партнеры и т. п., присутствующие в информации компании как записи контактов.



■ **Пользователи.** Пользователи Oracle CRM On Demand компании.

**3** Проверьте доступность пользователей

Можно просмотреть доступность пользователей, но не контактов, поскольку отсутствует доступ к календарям, размещенным вне приложения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для выполнения этого шага роль пользователя должна включать полномочие на предоставление общего доступа к календарю.

**4** Отправьте уведомление о встрече всем приглашенным.

### **Добавление приглашенных на встречу**

**1** Создайте встречу, заполните данные о встрече и сохраните запись.

**2** На странице "Сведения о встрече" выполните прокрутку вниз до раздела "Контакты" и нажмите "Добавить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавление раздела "Контакт" или "Пользователь" в свой макет. Подробнее о персонализации макетов страницы сведений см. в разделе [Изменение макета своей страницы сведений \(на стр. 828\)](#).

**3** В окне "Поиск" выберите существующий контакт или щелкните "Создать" и создайте запись контакта. Выбранные контакты отображаются в алфавитном порядке.

**4** Нажмите кнопку "ОК".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для смены контакта, отображаемого как "Основной контакт", щелкните ссылку "Правка" рядом со встречей на странице "Календарь". На странице "Редактирование встречи" щелкните значок "Поиск" рядом с полем "Основной контакт", выберите новый основной контакт и щелкните "Сохранить". Этот основной контакт появится в сводке календаря. Новый основной контакт также будет добавлен в раздел "Контакты" на странице "Сведения о встрече", если он не отображался ранее.

**5** На странице "Сведения о встрече" выполните прокрутку вниз до раздела "Пользователи" и нажмите "Добавить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При добавлении пользователя в команду мероприятия нельзя указать профиль доступа пользователя для записи мероприятия. Пользователю автоматически предоставляется профиль доступа "Только чтение" для мероприятия. Пользователю, имя которого отображается в поле "Делегировано" для мероприятия, автоматически предоставляется профиль полного доступа для данного мероприятия. Уровень доступа пользователя к записи зависит от конфигурации профиля доступа. Однако, независимо от конфигурации профиля доступа только для чтения, удалить пользователя из мероприятия может только его владелец или пользователь, чье имя указано в поле "Делегировано" этого мероприятия.

**6** В окне "Поиск" выберите пользователей, которых требуется пригласить на встречу.

Список, отображающийся в окне "Поиск", содержит всех пользователей Oracle CRM On Demand компании.

**7** Нажмите "Сохранить".

### **Проверка доступности пользователей**

**1** На странице "Сведения о встрече" нажмите кнопку "Доступность пользователей".

Для отображения кнопки "Доступность пользователей" роль пользователя должна включать полномочие на предоставление общего доступа к календарю.



Появляется комбинированный календарь с отображением списка пользователей и их календарей. Строки для пользователей, не предоставивших общий доступ к своим календарям, отображаются как пустые.

Для просмотра информации о времени занятости, отображаемой в календаре, перемещайте указатель мыши над встречами.

- 2 Для просмотра доступности в другой день можно выполнить следующее:
  - Нажимайте стрелки в заголовке календаря для прокрутки на следующий или предыдущий день
  - Нажмите значок календаря в заголовке календаря
- 3 Обновите дату и время встречи в случае необходимости
- 4 Сохраните запись.

**Внимание!** При создании перекрывающихся встреч не выводятся никакие предупреждающие сообщения.

### **Отправка приглашенным (контактам и пользователям) уведомлений по электронной почте**

- 1 На странице "Сведения о встрече" нажмите "Передать сообщение электронной почты".
- 2 Открывается сообщение электронной почты со следующей информацией:
  - **Кому.** Приглашенные (контакты и пользователи)  
Если в списке содержится более 70 приглашенных, сообщение электронной почты отправляется оставшимся приглашенным, но их адреса электронной почты не появляются в строке "Кому".
  - **Тема.** В строке темы сообщения содержится слово *Встреча*, после которого указываются значения из полей "Тема", "Расположение", "Время начала" и "Время окончания". Содержимое строки "Тема" для этих писем может быть изменено. Однако, если в наборе символов для языка интерфейса используются многобайтные символы, потребуется включить поддержку кодировки Unicode (UTF-8) в почтовом клиенте. Дополнительные сведения о включении поддержки Unicode (UTF-8) в почтовом клиенте см. в справочной документации соответствующего почтового клиента.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля операций \(на стр. 248\)](#)
- [Настройка вида календаря по умолчанию \(на стр. 242\)](#)
- [О напоминаниях о мероприятии \(на стр. 214\)](#)

## **Сохранение встреч в виде файлов iCalendar**

В этом разделе объясняется, как сохранять встречи в виде файлов iCalendar. Это относится только к вызовам и встречам.

В Oracle CRM On Demand встречи можно сохранять в формате файла iCalendar. Это позволяет сохранять сведения о встречах так, чтобы их можно было передавать на другие компьютеры или устройства (например, мобильные устройства), а затем открывать в приложениях, поддерживающих формат iCalendar.

### **Дополнения**

При сохранении встречи в виде файла iCalendar Oracle CRM On Demand пытается включить в этот файл все дополнения к встрече. Однако максимальный размер файла iCalendar, который может быть сохранен в Oracle CRM On Demand, составляет 500 мегабайт (МБ). Некоторые дополнения, в зависимости их размеров, могут не попасть в файл iCalendar. Oracle CRM On Demand выбирает дополнения для включения в файл iCalendar по следующим правилам:

- Oracle CRM On Demand сортирует и добавляет дополнения (как в виде файлов, так и URL-адресов) в алфавитном порядке. Порядок определяется значением поля "Имя дополнения".

- Перед добавлением дополнения в файл iCalendar Oracle CRM On Demand рассчитывает размер файла iCalendar с учетом этого дополнения, чтобы определить, не превысит ли он максимальный предел. Если добавление дополнения не приведет к превышению максимального размера, установленного для файла iCalendar, дополнение добавляется в файл. В противном случае Oracle CRM On Demand пропускает это дополнение и переходит к следующему дополнению по списку.

**СОВЕТ.** Рекомендуется переименовать дополнения так, чтобы наиболее важные из них оказывались в начале списка дополнений после сортировки в алфавитном порядке по полю "Имя дополнения".

Для сохранения дополнения в виде файла iCalendar используется следующая процедура.

#### **Чтобы сохранить дополнение в виде файла iCalendar**

- Выполните одно из следующих действий.
  - В ежедневном, еженедельном или ежемесячном представлении календаря щелкните ссылку "Сохранить как iCalendar" в строке встречи, которую требуется сохранить.
  - На странице "Сведения о встрече" или "Сведения о вызове" нажмите "Сохранить как iCalendar".

В зависимости от настроек браузера может быть предложено указать место, где следует сохранить файл iCalendar. Файл iCalendar сохраняется с принимаемым по умолчанию расширением имени .ics.

#### **Связанная тема**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [О содержимом файлов iCalendar \(на стр. 238\)](#)

## **О содержимом файлов iCalendar**

В этом разделе описываются данные, которые Oracle CRM On Demand записывает в файлы iCalendar. Это относится только к вызовам и встречам.

При сохранении встречи в виде файла iCalendar его свойства заполняются соответствующими данными Oracle CRM On Demand. В файл iCalendar записываются данные самой встречи, а также данные, относящиеся к связанным с ней пользователям, контактам и дополнениям. Данные, записываемые из Oracle CRM On Demand в свойства iCalendar, представлены в следующей таблице.

| Свойство iCalendar | Поля Oracle CRM On Demand | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ORGANIZER          | Владелец                  | <p>Полное имя пользователя, являющегося владельцем встречи.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если со встречей не связаны никакие контакты или пользователи, кроме ее владельца, свойство ORGANIZER не включается в файл iCalendar.</p>                                                                                                                                                                                                                                             |
| ATTENDEE           | Имя и электронная почта   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Каждый пользователь, связанный со встречей в Oracle CRM On Demand, добавляется в файл iCalendar в качестве участника. В файл iCalendar записывается полное имя пользователя и его адрес электронной почты.</li> <li>■ Каждый контакт, связанный со встречей в Oracle CRM On Demand, добавляется в файл iCalendar в качестве участника. В файл iCalendar записывается полное имя контакта и его адрес электронной почты.</li> </ul> |

| Свойство iCalendar | Поля Oracle CRM On Demand                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUMMARY            | Тема                                                    | Содержимое поля встречи "Тема".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| LOCATION           | Местоположение                                          | Содержимое поля встречи "Местоположение".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| DTSTART            | Время начала                                            | Дата и время начала встречи. Встреча, начинающаяся в полночь какого-либо дня и заканчивающаяся в полночь следующего дня, называется встречей на целый день. Для таких встреч в файл iCalendar записывается VALUE=DATE.                                                                                                                                   |
| DTEND              | Время окончания                                         | Дата и время окончания встречи. Встреча, начинающаяся в полночь какого-либо дня и заканчивающаяся в полночь следующего дня, называется встречей на целый день. Для таких встреч в файл iCalendar записывается VALUE=DATE.                                                                                                                                |
| DESCRIPTIONS       | Описание                                                | Содержимое поля встречи "Описание".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| UID                | Идентификатор строки                                    | Идентификатор строки для записи встречи.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Создано            | Создано:<br>внешняя дата                                | Дата и время создания встречи.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| LAST-MODIFIED      | Изменено:<br>внешняя дата                               | Дата и время последнего обновления встречи.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ATTACH             | Содержимое файла и дополнения, или имя дополнения и URL | Если дополнение имеет вид файла, в файл iCalendar включается имя этого файла и его содержимое. Содержимое файла представляется в кодировке Base64. Если дополнение имеет вид URL-адреса, имя дополнения включается в виде имени файла с расширением txt. URL-адрес включается как содержимое этого текстового файла и представляется в кодировке Base64. |

#### Связанная тема

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Сохранение встреч в виде файлов iCalendar \(на стр. 237\)](#)

## Просмотр календарей других пользователей

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочие на предоставление общего доступа к календарю.

Предусмотрен просмотр следующих объектов:

- Календарь другого пользователя  
Можно просмотреть отдельные календари пользователей своей группы (для участников группы) и календари других пользователей, явно предоставивших общий доступ к своим календарям.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Вы не можете просматривать календари пользователей, являющихся вашими подчиненными, за исключением случаев, когда эти пользователи принадлежат к той же группе, что и вы, либо они явным образом предоставили вам доступ к своим календарям.

- Календарь группы (для участников группы), где комбинируются календари всех участников группы в одном представлении календаря.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В списке отображаются пользователи в алфавитном порядке. Если в списке содержится более 10 пользователей, выполните прокрутку вниз для просмотра календарей дополнительных пользователей.

Подробнее о группах см. в разделе [Управление группами \(на стр. 1614\)](#).

- Пользовательские представления, в которых комбинируются календари других пользователей  
В случае работы над специальным краткосрочным проектом с определенным кругом пользователей с разными функциями можно, например, настроить пользовательское представление календаря, содержащее календари только этих пользователей. Это позволит просматривать графики этих пользователей в едином представлении. При настройке пользовательского представления календаря к представлению могут быть добавлены следующие пользователи.

- Пользователи, являющиеся участниками группы (если вы являетесь участником группы)
- Пользователи, которые явным образом разрешили совместное использование их календаря

Подробнее о настройке пользовательских представлений календарей см. в разделе [Добавление пользовательских представлений календаря \(на стр. 244\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Только приглашенные и владельцы встреч могут просматривать сведения о личных встречах.

### ***Просмотр календаря другого пользователя***

- 1 На странице календаря в случае необходимости перейдите на вкладку "Пользователь".
- 2 В строке заголовка щелкните значок "Поиск" и выберите фамилию пользователя в окне поиска. Календарь выбранного пользователя отображается в представлении "Пользователь".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступны для выбора только пользователи, предоставившие вам общий доступ к своим календарям, а также пользователи вашей группы.

### ***Для быстрого возврата в собственный календарь***

- В строке заголовка нажмите кнопку "Мой календарь".

### ***Для просмотра комбинированного календаря для всех участников группы***

- 1 На странице календаря перейдите на вкладку "Группа".
- 2 В комбинированном календаре можно выполнить следующие операции.
  - Нажать имя пользователя, чтобы перейти к личному календарю пользователя.
  - Щелкните соответствующий значок, чтобы просмотреть объединенный календарь для одного дня, недели или месяца.

В представлении календаря группы и пользовательском представлении календаря:

- Используются два разных цвета фона, по одному для каждого из следующих элементов:
  - Рабочее время в рабочие дни.
  - Нерабочее время, включая все часы нерабочих дней, а также часы, не входящие в рабочее время в рабочие дни.

- Если у вас нет доступа к календарю пользователя, включенного в пользовательское представление календаря, график для этого пользователя будет неактивен в пользовательском представлении календаря, если пользователь не предоставит вам доступ явным образом. Например, если пользователь, включенный в пользовательское представление календаря, запрещает вам доступ к своему календарю, или пользователь, включенный в пользовательское представление календаря или в вашу предварительно определенную группу, становится неактивным, его график станет неактивным (будет затенен).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После добавления пользователя в предварительно определенную группу он включается в представление календаря группы, но график для этого пользователя будет неактивен до следующего выхода из Oracle CRM On Demand и повторного входа.

- Можно переключаться между режимами просмотра полного дня и рабочих часов.
- Если выбран просмотр только рабочих часов в представлении по дням и существуют встречи, начинающиеся до или заканчивающиеся после рабочих часов, количество отображаемых часов увеличивается, чтобы показать эти встречи.
- Для удобства просмотра продолжительность встречи округляется до следующего 15-минутного интервала. Например, встреча от 1 мин до 15 мин отображается как встреча продолжительностью 15 мин, а встреча от 31 мин до 45 мин отображается как встреча продолжительностью 45 мин.

### Связанные темы

Связанную с пользовательскими представлениями календаря информацию см. в следующих разделах:

- [Добавление пользовательских представлений календаря \(на стр. 244\)](#)

## Страница "Параметры календаря"

Нажмите раздел для просмотра инструкций по выполнению следующих операций на странице "Параметры календаря":

- [Предоставление общего доступа к своему календарю \(на стр. 241\)](#)
- [Настройка вида календаря по умолчанию \(на стр. 242\)](#)
- [Добавление пользовательских представлений календаря \(на стр. 244\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В системе используется григорианский календарь. Настройка других календарных систем невозможна.

## Предоставление общего доступа к своему календарю

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочие на предоставление общего доступа к календарю.

Для предоставления доступа к своему календарю участникам своей группы требуется явно предоставить общий доступ к календарю другому пользователю.

### Процедура предоставления общего доступа к своему календарю

- 1 На страницах "Календарь" нажмите "Настройка календаря".
- 2 На странице "Параметры календаря" нажмите "Совместно использовать календарь".  
Для участников групп в разделе "Общий доступ по умолчанию" перечислены все участники соответствующей группы.
- 3 В разделе "Мой календарь - совместные списки" нажмите "Добавить пользователей".
- 4 На странице "Общий календарь" выберите пользователей, с которыми хотите совместно использовать свой календарь.
- 5 Сохраните внесенные изменения.

## Настойка вида календаря по умолчанию

В этом разделе описывается настройка представления календаря по умолчанию с использованием ссылки "Настройка календаря", содержащейся на страницах календаря.

При настройке представления календаря по умолчанию можно сделать следующее:

- Выберите представление календаря, которое должно открываться при открытии вкладки "Календарь".
- Выберите список операций, который необходимо отображать в ежедневных и еженедельных представлениях вашего собственного календаря и отдельных календарях других пользователей, предоставивших общий доступ к их календарю (ежедневные и еженедельные представления пользовательских календарей).

В стандартном приложении отображается список "Открытые задачи", но можно выбрать другой список в поле "Список операций в пользовательском представлении календаря" в настройках календаря. Ваш администратор также может выбрать список для вашей роли пользователя. Если оставить поле "Список операций в пользовательском представлении календаря" пустым, будет использоваться настройка для вашей роли, а если это поле и в вашей роли пользователя тоже окажется пустым, будет показан список "Открытые задачи".

Для выбора доступны все списки, к которым у вас есть доступ, включая личные списки, общие списки, системные списки и списки, относящиеся к вашей роли пользователя для типа записи операции. В ежедневных и еженедельных представлениях пользовательского календаря отображаются только три столбца из списка, как показано ниже:

- Столбец "Тема" отображается всегда при условии, что поле "Тема" выбрано в качестве отображаемого поля в определении списка.
- Отображаются первые два столбца в списке, отличающиеся от столбца "Тема".

Если выбранный вами список впоследствии удаляется или становится недоступным для вас, то список, отображаемый в ежедневных и еженедельных представлениях пользовательского календаря, определяется следующим образом:

- Если список выбран в поле "Список операций в пользовательском представлении календаря" для вашей роли пользователя, то отображается этот список.
- Если поле "Список операций" в пользовательском представлении календаря для вашей роли пользователя пустое, отображается список "Открытые задачи".
- Укажите, какой день должен быть первым днем недели в вашем календаре и в селекторах даты, где выбираются значения для полей даты в Oracle CRM On Demand.
- Выбрать дни недели и рабочие часы, которые следует показывать в календаре, если использовать общие для всей компании настройки нежелательно.

По умолчанию флажки всех дней недели сняты, а поля "Время начала рабочего дня" и "Время окончания рабочего дня" пусты. При определении рабочего времени можно ввести только одно время начала и одно время окончания. Нельзя указывать разные интервалы рабочего времени для разных дней недели. Если введено время начала рабочего дня, необходимо ввести и время окончания, причем оно должно быть позже времени начала. Аналогично, если введено время окончания, необходимо ввести и время начала. После сохранения изменений Oracle CRM On Demand при необходимости преобразует введенное время начала и время окончания в формат, соответствующий региональным настройкам.

В представлениях по дням и по неделям вашего собственного календаря и отдельных календарей пользователей, предоставивших вам доступ к своим календарям, время начала и окончания рабочего дня может отображаться в часах при использовании классической темы, а при использовании современного календаря - в часах и получасах. В представлениях календаря группы и пользовательских календарей время начала и окончания рабочего дня может отображаться в часах. Oracle CRM On Demand округляет время начала рабочего дня до ближайшего предыдущего часа или получаса, а время окончания - до ближайшего следующего часа или получаса. Например, если в качестве времени начала введено значение 08:40, оно будет округлено в Oracle CRM On Demand до



08:00 в представлениях индивидуальных календарей по дням и неделям классической темы или до 08:30 при использовании современной темы. Если в качестве времени окончания введено 17:40, Oracle CRM On Demand округлит его до 18:00 в представлениях индивидуальных календарей по дням и неделям независимо от темы календаря - классической или современной.

Сведения о том, в каком виде в представлениях календаря выводятся рабочие дни и рабочие часы, см. в разделе [Рабочие дни календаря и рабочее время \(на стр. 206\)](#).

- Выберите дополнительную информацию, которая будет выводиться для встреч в ваших представлениях календаря. По умолчанию во встречах в представлениях календаря будет показана информации из полей "Тема", "Местоположение" и "Имя контакта". Вы можете выбрать для отображения следующую дополнительную информацию:
  - Имя компании, которая связана со встречей. Имя компании является ссылкой на запись этой компании.
  - Статус встречи.
  - Номер телефона основного контакта, который связан со встречей. Номер телефона является ссылкой на запись контакта. Если поле "Рабочий телефон" в записи контакта заполнено, то будет показан номер рабочего телефона. Если поле "Рабочий телефон" в записи контакта не заполнено, а поле "Мобильный телефон" заполнено, то будет показан номер мобильного телефона.
- Укажите, хотите ли получать напоминания о мероприятиях, владельцем которых являетесь или в которых включены в список пользователей, если для данных мероприятий настроены напоминания. В поле "Уведомление о мероприятии" можно выбрать следующие параметры:
  - **Примечание.** Если выбран этот параметр, вы не будете получать напоминания.
  - **Электронная почта.** Если выбран этот параметр, вы будете получать напоминания по электронной почте.
  - **Всплывающее напоминание.** Если выбран этот параметр, напоминания будут отображаться во всплывающем окне "Напоминание о мероприятии", когда пользователь выполнит вход в Oracle CRM On Demand.
  - **Электронная почта и всплывающее напоминание.** Если выбран этот параметр, пользователь будет получать напоминания по электронной почте, кроме того они будут отображаться во всплывающем окне "Напоминание о мероприятии", когда пользователь выполнит вход в Oracle CRM On Demand.
  - **Пусто.** Если поле "Уведомление о мероприятии" оставить пустым, будет применяться параметр, выбранный в поле "Уведомление о мероприятии" на уровне компании. Стандартный параметр на уровне компании "Нет", но администратор может выбрать другой параметр.

Следующая процедура описывает, как настроить свое представление календаря по умолчанию.

### **Чтобы задать вид календаря по умолчанию**

- 1 На страницах "Календарь" нажмите "Настройка календаря".
- 2 На странице "Параметры календаря" нажмите "Вид календаря по умолчанию".
- 3 На странице "Параметры календаря по умолчанию" выберите параметры следующим образом:
  - a Выберите представление календаря.
  - b При желании можно выбрать список действий, который должен отображаться в ежедневных и еженедельных представлениях пользовательского календаря.
  - c Выберите день, который должен быть показан как первый день недели в вашем календаре. По умолчанию поле "Начало календарной недели" оставлено пустым. Если вы также оставите это поле пустым, то в качестве первого дня недели будет использоваться настройка, заданная для всей компании.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Изменив день начала недели, вы должны выйти из Oracle CRM On Demand, а затем снова войти, чтобы увидеть изменение в своем календаре и в селекторах дат, где выбираются значения для полей даты в Oracle CRM On Demand.

- d** В разделе "Рабочая неделя календаря" настройте рабочие дни и рабочее время для календаря следующим образом:
  - Установите флажок для каждого дня, который должен быть показан в календаре как рабочий. Если установить флажок для одного или нескольких дней, только эти дни будут показаны как рабочие в представлениях вашего календаря пользователя по дням и неделям, независимо от того, какие рабочие дни определены на уровне компании. Если не установить флажок ни для одного дня, к вашему календарю будут применены настройки рабочих дней, заданные на уровне компании.
  - Чтобы задать начало рабочего времени, отличное от определенного на уровне компании, введите время начала в поле "Время начала рабочего дня".
  - Если задано время начала рабочего дня, введите и время окончания в поле "Время окончания рабочего дня". Время окончания должно быть позже времени начала.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если не вводить время начала и окончания рабочего дня, в календаре будут действовать настройки рабочего времени, заданные на уровне компании.

- e** В разделе "Настройки информации о встрече" установите флажки для дополнительной информации, которую требуется показывать для встреч в ваших представлениях календаря.
- f** В поле "Уведомление о мероприятии" выберите нужный параметр или оставьте поле пустым, если необходимо применить настройку на уровне компании.
- g** Сохраните внесенные изменения.

## Добавление пользовательских представлений календаря

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочие на предоставление общего доступа к календарю.

Участники команды (роль которых содержит полномочия "Совместное использование календаря") автоматически могут просматривать единый календарь, объединяющий календари всех участников группы в едином представлении. Однако может потребоваться создать другие объединенные представления календаря для конкретных целей. Для создания объединенных представлений календаря добавьте пользовательское представление.

Например, можно работать над краткосрочным проектом с некоторым количеством пользователей, выполняющих должностные обязанности. Это позволит просматривать графики этих пользователей в едином представлении. При создании пользовательского представления календаря к представлению следующих могут добавляться следующие пользователи:

- Пользователи, являющиеся участниками группы (если вы являетесь участником группы)
- Пользователи, которые явным образом разрешили совместное использование их календаря

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В пользовательских представлениях нет возможности изменить начальный день недели или время начала дня.

### *Для добавления пользовательского представления календаря.*

- 1** На страницах календаря нажмите "Настройка календаря".
- 2** На странице "Параметры календаря" нажмите "Управление представлениями для групп".  
Имя группы отображается на странице "Управление представлениями" в разделе "Стандартные представления".

- 3 Нажмите кнопку "Добавить".
- 4 На странице "Управление представлениями" введите название представления и его описание.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для совместного использования календаря нельзя выбрать всю группу. Вместо этого необходимо добавить каждого участника группы как пользователя в пользовательское представление.

- 5 Сохраните запись.
- 6 На странице "Управление представлениями" нажмите имя новой группы.  
Появится страница "Управление сведениями о представлении".
- 7 Нажмите "Добавить участников" и выберите пользователей.
- 8 Сохраните запись.  
Новое представление появится в раскрывающемся списке на вкладке "Группа календарей".

## Просмотр списков задач группы

Если в вашей компании используется групповое назначение и вы входите в какую-либо группу, вы можете просматривать объединенный список задач, которые принадлежат членам этой группы, или в чью команду мероприятия входит один из членов группы. Подробнее о группах см. в разделе [Управление группами \(на стр. 1614\)](#).

### Для просмотра списков задач групп

- 1 На странице "Календарь" нажмите вкладку "Задачи групп".
- 2 Выберите из раскрывающегося списка список задач, который необходимо просмотреть.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Задачи, помеченные другими пользователями как личные, не включаются в показываемый список задач группы.

## Применение сценариев оценки мероприятий

Администратор компании может создавать сценарии оценки для упрощения сбора информации о различных мероприятиях (задачах, встречах, коммерческих визитах) и оценки их проведения. *Сценарий оценки* состоит из набора вопросов, используемых для сбора данных о клиентах. Ответы оцениваются, им присваивается вес, после чего они сравниваются с заданным пороговым значением для определения соответствующего результата или последовательности действий.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для интеллектуальных вызовов оценка мероприятий в настоящее время не поддерживается.

**Перед началом работы** Для использования сценариев оценки роль пользователя должна иметь доступ к оценочным записям. Подробнее о необходимых настройках см. в разделе [О сценариях оценки \(на стр. 2082\)](#).

### Применение сценария оценки мероприятий

- 1 Выберите действие.  
Дополнительные сведения о выборе мероприятий см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).  
Дополнительные сведения о мероприятиях см. в разделе [Календарь и мероприятия \(на стр. 201\)](#).
- 2 На странице сведений о мероприятии (вызове, встрече или задаче) перейдите к разделу "Оценка мероприятия" и нажмите кнопку "Добавить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавление раздела оценки операций к вашему макету страницы. Подробнее о персонализации макетов страницы сведений см. в разделе [Изменение макета своей страницы сведений \(на стр. 828\)](#).

- 3 В окне "Поиск" найдите соответствующий сценарий и нажмите "Выбор". Для фильтрации списка сценариев можно воспользоваться полями фильтра в верхней части окна поиска.
- 4 На странице "Оценки мероприятий" выберите ответ для каждого вопроса сценария и нажмите "Сохранить".

Вновь откроется страница сведений о мероприятии (вызове, встрече или задаче).

В зависимости от результата работы сценария некоторые поля записи могут быть обновлены автоматически.

## Синхронизация мероприятий и встреч

Если администратор вашей компании установит флажок "Показывать мероприятия в календаре" на странице "Профиль компании", то система Oracle CRM On Demand будет отображать сведения из записей мероприятий в календаре. Если этот флажок установлен, то система Oracle CRM On Demand будет автоматически сохранять связанную запись встречи для записи мероприятия. Когда пользователь создает, обновляет или удаляет запись мероприятия через ИП, помощник импорта или веб-службы, система Oracle CRM On Demand создает, обновляет или удаляет связанную запись встречи. И наоборот, система Oracle CRM On Demand автоматически обновляет или удаляет исходную запись мероприятия всякий раз, когда вы обновляете или удаляете соответствующую запись встречи для мероприятия через те же каналы.

Например, рассмотрим мероприятие -- конференцию кардиологов, запланированную с 09:00:00 до 17:00:00 20 июля 2015 года в гостинице "Мариотт". Система Oracle CRM On Demand создает запись встречи следующим образом:

- Устанавливает тему: Конференция кардиологов
- Устанавливает время и дату встречи: начало встречи 09:00 20 июля 2015 года, окончание - в 17:00 20 июля 2015 года
- Устанавливает место проведения: гостиница "Мариотт"
- Устанавливает тип операции: мероприятие

Система Oracle CRM On Demand отображает встречу для этого мероприятия в календаре Oracle CRM On Demand. Кроме того, встреча будет также показана в календарях других продуктов, которые синхронизируются с Oracle CRM On Demand, например в Oracle CRM On Demand Desktop.

В следующей таблице показано отображение полей между записью мероприятия и записью соответствующей встречи.

| Поле записи мероприятия | Поле записи встречи |
|-------------------------|---------------------|
| Имя                     | Тема                |
| Время начала            | Время начала        |
| Время окончания         | Время окончания     |
| Местоположение          | Местоположение      |
| Владелец                | Владелец            |
| Книга                   | Книга               |

Когда пользователь создает событие, в Oracle CRM On Demand создается соответствующая встреча, и эти поля копируются из события в эту встречу. Кроме того, Oracle CRM On Demand копирует некоторые дочерние записи события, такие как запись пользователя, добавленного в команду события, или запись

книги, добавленной в событие. Такие же дочерние записи создаются в Oracle CRM On Demand для событий, создаваемых в записи встречи. В записи календаря, создаваемой для события в Oracle CRM On Demand, будет показано имя и расположение события в качестве темы и расположения встречи (расположение указывается в скобках). Щелчок ссылки "Тема" открывает страницу сведений встречи, как и для любой записи календаря, не относящейся к мероприятию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для уже существующих записей событий всякий раз, когда пользователь обновляет событие и сохраняет его, в Oracle CRM On Demand автоматически создается встреча (наряду с дочерними записями пользователя и книги), начинающаяся с этого момента времени. Это означает, что система Oracle CRM On Demand не отображает старые мероприятия в календаре до тех пор, пока пользователь не обновит мероприятие и не сохранит его снова. Добавление или удаление дочерних записей события не считается обновлением записи события и не инициирует создание встречи. Кроме того, если администратор вашей компании снимет флажок "Показывать мероприятия в календаре" в профиле компании, то система Oracle CRM On Demand больше не будет создавать встречу, связанную с мероприятием, для всех новых мероприятий. Тем не менее, любые существующие встречи мероприятия, созданные с того времени, когда администратором был установлен флажок "Показывать мероприятия в календаре", останутся в Oracle CRM On Demand, а система Oracle CRM On Demand продолжит синхронизировать встречи этого мероприятия с соответствующими обновлениями мероприятия, чтобы избежать несоответствия данных между мероприятием и связанной с ним встречей. При этом система Oracle CRM On Demand не будет показывать встречу для мероприятия в календаре, потому что администратор снял этот флажок.

Когда пользователь удаляет отображенную встречу для события или исходное событие, в Oracle CRM On Demand удаляется и эта встреча, и само событие, включая общие дочерние записи, такие как общая запись пользователя и общая запись книги. Эти записи можно восстановить на странице "Удаленные элементы" в течение 30 дней после удаления. При восстановлении одной из этих записей будет восстановлена и другая соответствующая запись. Например, при восстановлении мероприятия будет восстановлена и соответствующая встреча для этого мероприятия.

Пользователи, добавленные в синхронизированную встречу в качестве пользователя, добавляются в событие в качестве участника команды с доступом к записи события только для чтения, а пользователи, добавленные в синхронизированное событие, имеют доступ к записи встречи только для чтения. Доступ пользователя к записи определяется в Oracle CRM On Demand путем объединения прав доступа к записи из настроек команды и из профиля доступа по умолчанию, связанного с ролью пользователя. Участники групп пользователей не добавляются в событие в качестве участников команды. Независимо от того, из какого канала пользователь добавляется в качестве участника команды события, он добавляется во встречу в качестве пользователя.

Пользователи, имеющие доступ к синхронизированной встрече через книгу, имеют аналогичный доступ к событию через книгу, и если у них есть доступ к синхронизированному событию через книгу, они получают такой же доступ к встрече через книгу. Встреча для события не выводится в календаре пользователя, получающего доступ через книгу, однако он получает доступ к записи встречи для события в списках встреч. Если для события с действием назначения книги предусмотрен поток операций, назначенная событию книга также назначается синхронизированной встрече. Верно и обратное: если для операции с действием назначения книги предусмотрен поток операций, назначенная встрече книга также назначается синхронизированному событию.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Управление календарями и операциями \(на стр. 210\)](#)
- [Управление мероприятиями \(на стр. 578\)](#)
- [Удаление и восстановление записей \(на стр. 184\)](#)

## Поля операций

Используйте страницу "Редактирование задачи" для добавления задачи или обновления сведений о существующей задаче. Используйте страницу "Редактирование встречи" для добавления встречи или обновления сведений о существующей встрече. Используйте страницу "Изменение вызова" для обновления сведений существующего запланированного вызова. На страницах редактирования отображается полный набор полей для задачи или встречи.

**СОВЕТ.** Также можно редактировать операции на странице "Список операций" и страницах сведений о встрече, задаче и вызове. Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи](#) (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице предоставляются дополнительные сведения относительно некоторых полей, доступных на странице редактирования задачи и встречи. Дополнительные сведения о полях, доступных на странице "Изменение вызова", см. в разделе [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если тип записи операций настроен на смешанный режим или режим книги, то поле "Флаг делегирования" не должно присутствовать в макете страниц сведений о встречах, задачах и вызовах. В противном случае будет выведено сообщение об ошибке при попытке сохранения встречи, задачи или вызова.

| Поле                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект               | Субъект, связанный с операцией.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Напоминание о встрече | <p>Период времени до начала встречи для отправки напоминаний о встрече. Напоминания отправляются владельцу встречи и каждому пользователю в списке пользователей для встречи, если настройки поля "Уведомление о мероприятии" на уровне пользователя и на уровне компании позволяют отправлять напоминания о мероприятии данному пользователю. Для получения сведений о поле "Уведомление о мероприятии" см. раздел <a href="#">Настройка своего представления календаря по умолчанию</a> (см. <a href="#">Настройка вида календаря по умолчанию</a> на стр. 242). Для получения сведений о формате и содержимом напоминаний, отправляемых пользователям, см. раздел <a href="#">Напоминания о мероприятии</a> (см. <a href="#">О напоминаниях о мероприятии</a> на стр. 214). Если оставить поле "Напоминание о встрече" пустым, напоминания о встрече не отправляются.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если изменить указанный период времени для напоминания о существующей встрече, это изменение будет применено к напоминанию для всех пользователей в данной встрече.</p> <p>Поле "Напоминание о встрече" не отображается на странице "Сведения о встрече" по умолчанию в стандартном приложении, но администратор может добавить это поле в макет страницы для данной роли.</p> |
| Статус утверждения    | Статус утверждения записи при создании задачи. По умолчанию это поле не отображается. Администраторы компании могут добавить это поле к макету страницы операций. Администраторы компании могут использовать это поле для отслеживания утверждений записей для управления отношениями с                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Поле             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | партнерами. Это поле может заполняться в рамках потока операций. Для получения дополнительной информации о потоке операций создания задачи см. раздел Создание действий потока операций: создание задачи (см. <a href="#">Создание действий потоков операций: создание задачи</a> на стр. 1701). Подробнее о настройке управления отношениями с партнерами см. Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Результат вызова | Результат для типа операции "Звонок в день рождения", "Звонок для направления" или "Обзорный звонок" может быть следующим: "Недоступно", "Встреча", "На связи" или "Закрытый файл". После ввода значения в это поле оно становится доступным только для чтения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Кампания         | Кампания, которая связана с этой операцией.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Примечания       | Это поле содержит примечания по операции. Это поле может содержать до 250 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Дата завершения  | <p>Дата и время завершения мероприятия. Для задач это поле заполняется автоматически, если для поля "Статус" установлено значение "Завершено" или нажата кнопка "Пометить как завершенное".</p> <p>Если дата завершения встречи не заполнена, то автоматически устанавливается значение конечной даты, когда встреча создается и сохраняется. Если поле "Дата завершения" не настроено только для чтения, можно ввести в это поле дату, отличную от конечной даты встречи. Однако, если позднее изменить значение поля "Время окончания", то значение поля "Дата завершения" также автоматически изменится на новое значение поля "Время окончания". Также изменение даты в поле "Дата завершения" не влечет за собой проставление флажка "Выполнено" для выбранной встречи или изменение поля "Статус" на "Выполнено", даже если новая дата находится в прошлом.</p> <p>Поле "Дата завершения" для встреч не может быть пустым, так как в Oracle CRM On Demand это поле используется для определения встреч, включаемых в списки открытых операций и открытых встреч, которые выводятся в нескольких областях Oracle CRM On Demand. При очистке значений из поля "Дата завершения" встречи Oracle CRM On Demand автоматически устанавливает в это поле значение поля "Время окончания".</p> |
| Завершено        | В задачах данный флажок устанавливается автоматически, если в поле задачи "Статус" стоит значение "Выполнено". Во встречах данный флажок не устанавливается автоматически, если в поле встречи "Статус" стоит значение "Выполнено".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Основной контакт | Основной контакт, связанный с операцией. Для компаний, использующих функцию группы, этот контакт является основным контактом в представлениях календаря.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Делегировано     | Пользователь, делегировавший операцию другому владельцу. Если в поле "Делегировано" нет значения при присвоении операции другому владельцу, ваше имя автоматически появится в поле "Делегировано" после                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| Поле            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | переназначения операции. Однако если поле "Делегировано" уже заполнено именем пользователя, то при переназначении операции оно не обновляется автоматически. При необходимости можно обновить поле вручную, чтобы в нем выводилось ваше имя или имя другого пользователя. По умолчанию изменения в поле "Делегировано" не отслеживаются.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Описание        | Дополнительные сведения об операции. Максимум 16350 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Дата окончания  | Дата окончания задачи (применяется только к задачам).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Время окончания | <p>Дата и время завершения встречи (применяется только ко встречам). По умолчанию используется текущая дата, 13:00. Oracle CRM On Demand автоматически обновляет это поле с использованием времени начала и продолжительности встречи.</p> <p>Если оставить поле "Дата завершения" незаполненным, то автоматически дата завершения заполняется значением поля "Время окончания". Если изменить значение поля "Время окончания", то значение поля "Дата завершения" также автоматически изменится на новое значение поля "Время окончания".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Зацепка         | Зацепка, связанная с операцией.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Местоположение  | Место, в котором состоится встреча (применяется только ко встречам).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Возможность     | Возможность, связанная с операцией.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Владелец        | <p>Владелец записи мероприятия.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Приоритет       | <p>Уровень приоритета: 1 – высокий, 2 – средний, 3 – низкий. (применяется только к задачам). Значение по умолчанию: 3-низкий. Если поле "Приоритет" не является обязательным для заполнения полем для задач в вашей компании, можно создавать задачи со значением Null в этом поле. Однако, если при создании или обновлении задачи для поля "Приоритет" задается значение, отличное от Null, впоследствии его невозможно будет изменить на значение Null для этой задачи, даже если поле "Приоритет" не является обязательным полем.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если администратор компании изменит значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" (например, заменит значение по умолчанию 1 - <i>высокий</i> значением <i>Наивысший</i>), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования администратором следующих шаблонов: "1 - <i>подпись</i>", "2 - <i>подпись</i>" или "3 - <i>подпись</i>", где <i>подпись</i> - имя, присвоенное</p> |



| Поле                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | администратором приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - <i>подпись</i> " сопровождается стрелкой вверх, "2 - <i>подпись</i> " не обозначается стрелкой, "3 - <i>подпись</i> " помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение 1 - <i>мой наивысший</i> помечается стрелкой вверх, а значение <i>Мой наивысший</i> не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные администратором компании в список выбора для поля "Приоритет".<br>Дополнительные сведения об изменении значений по умолчанию для списков выбора, например для поля "Приоритет", см. в разделе <a href="#">Изменение значений в списке выбора</a> (на стр. 1384).                                                                                                                                                                                                 |
| Личный                 | Если флажок "Личное" установлен, то операция по умолчанию не видна другим пользователям, даже если она связана с записью, которая видна другим. Однако запись операции может быть видна некоторым пользователям. Пользователи, имеющие в своей роли полномочия "Просмотр личных действий" и активный параметр "Разрешение на чтение всех записей" для типа записи "Действие", могут видеть все действия, помеченные как "Личные", независимо от владельца действия. Полномочия "Просмотр личных действий" не позволяют пользователю обновлять или удалять операции, которые помечены как личные, если они принадлежат другому пользователю. Пользователи, имеющие в своей роли полномочия "Удаление любой операции" и активный параметр "Разрешение на чтение всех записей" для типа записи "Действие", могут удалять действия, которые им не принадлежат или помечены как "Личные". Обычно полномочия "Удаление любой операции" и "Просмотр личных действий" предоставляются только администраторам компании. |
| Причина отклонения     | Указывает, почему позиция была возвращена или отклонена. По умолчанию это поле не отображается. Администраторы компании могут добавить это поле к макету страницы операций. Администраторы компании могут использовать это поле для отслеживания утверждений записей для управления отношениями с партнерами. Это поле может заполняться в рамках потока операций. Для получения дополнительной информации о потоке операций создания задачи см. раздел Создание действий потока операций: создание задачи (см. <a href="#">Создание действий потоков операций: создание задачи</a> на стр. 1701). Подробнее о настройке управления отношениями с партнерами см. Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Запрос на обслуживание | Запрос на обслуживание, связанный с этой операцией.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Время начала           | Дата и время начала встречи (применяется только ко встречам). По умолчанию - сегодняшняя дата, 12:00.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Статус                 | Статус задачи или встречи, например "Завершено", "Отсрочено", "Выполняется", "Ожидание другого лица" или "Не начато".<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Администраторы могут изменять список выбора "Статус", добавляя новые значения и обновляя существующие, если их роли включают                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Поле                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <p>привилегии <i>Пользовательская настройка приложения - изменение списка выбора статуса операции</i> и <i>Пользовательская настройка приложения</i>. Сведения о настройке значений списка выбора см. в разделе <i>Изменение значений в списках выбора</i> (см. <a href="#">Изменение значений в списке выбора</a> на стр. 1384)</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Добавление или изменение значений, доступных по умолчанию в списке выбора для поля "Статус" для типа записи "Операция", может привести к нежелательным результатам при обработке операций. Oracle CRM On Demand использует поля "Завершено", "Отправка", "Отправлено" и "Запланировано" при обработке операций. Если деактивировать эти значения статусов, заменив их пользовательскими значениями, обработка операций в приложении Oracle CRM On Demand будет идти с отклонениями от штатного режима. Поэтому изменять значения списка выбора для поля "Статус" в типе записи "Операция" не рекомендуется.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Тема                 | Заголовок или краткое описание этой операции.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Подтип               | <p>Тип объекта утверждения. По умолчанию это поле не отображается. Администраторы компании могут добавить это поле к макету страницы операций. Администраторы компании могут использовать это поле для отслеживания утверждений записей для управления отношениями с партнерами. Это поле может заполняться в рамках потока операций. Для получения дополнительной информации о потоке операций создания задачи см. раздел <i>Создание действий потока операций: создание задачи</i> (см. <a href="#">Создание действий потоков операций: создание задачи</a> на стр. 1701). Подробнее о настройке управления отношениями с партнерами см. Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Напоминание о задаче | <p>Дата и время отправки напоминаний о задаче. Напоминания отправляются владельцу задачи и каждому пользователю в списке пользователей в задаче, если настройки поля "Уведомление о мероприятии" на уровне пользователя или на уровне компании позволяют отправлять напоминания о мероприятии данному пользователю. Для получения сведений о поле "Уведомление о мероприятии" см. раздел <i>Настройка своего представления календаря по умолчанию</i> (см. <a href="#">Настройка вида календаря по умолчанию</a> на стр. 242). Для получения сведений о формате и содержимом напоминаний, отправляемых пользователям, см. раздел <i>Напоминания о мероприятии</i> (см. <a href="#">О напоминаниях о мероприятии</a> на стр. 214). Если оставить поле "Напоминание о задаче" пустым, напоминания о задаче не отправляются.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если изменить дату или время для напоминания о существующей задаче, это изменение будет применено к напоминанию для всех пользователей в данной задаче.</p> <p>Поле "Напоминание о задаче" не отображается на странице "Сведения о задаче" по умолчанию в стандартном приложении, но администратор может добавить это поле в макет страницы для данной роли.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если изменить срок для задачи, поле "Напоминание о задаче" не обновляется автоматически. Если необходимо изменить дату и время для напоминания о задаче, следует обновить это поле вручную.</p> |

| Поле     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип      | Для задач и встреч это поле относится к категории, например утверждение, звонок в день рождения, вызов, переписка, демонстрация, электронная почта, событие, факс, обед, собрание, личное, презентация, другое, звонок для направления, обзорный звонок или запланированные действия.                                          |
| Операции | <p>Это поле для выбора доступно только для чтения и относится к типу операции, например задача, встреча, автоматизированная задача, операция COD или интеллектуальный вызов.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле не отображается в стандартных макетах страниц операций, например в макетах страниц задач или встреч и т.п.</p> |



# 3

## Маркетинг

---

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для сведений о маркетинге:

- **Кампании.** Эти страницы используются для управления маркетинговыми кампаниями и создания подтвержденных зацепок и сделок.
- **Зацепки.** Эти страницы позволяют отслеживать зацепки для новых возможностей сбыта и автоматизировать процесс преобразования зацепок.

### Управление маркетингом

Для управления маркетингом выполните следующие процессы.

- 1 [Процесс обработки кампаний \(на стр. 255\).](#)
- 2 [Процесс обработки зацепок \(на стр. 255\).](#)

#### Процесс обработки кампаний

Для обработки кампаний выполните следующие задачи:

- 1 Создайте запись кампании (см. разделы [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля кампании \(на стр. 261\)](#)).
- 2 Назначьте получателей кампаний (см. раздел Выбор целевых контактов для кампаний (см. [Создание целевых контактов для кампаний](#) на стр. 259)).
- 3 Выполните кампанию.
- 4 Отслеживайте отклики на кампанию (см. раздел Запись откликов на кампании (см. [Запись отзывов на кампании](#) на стр. 260)).
- 5 Определите эффективность кампаний (см. раздел Определение эффективности кампаний (см. [Измерение эффективности кампаний](#) на стр. 261)).
- 6 Свяжите зацепки с кампанией. Если кампания создала зацепки, новые зацепки необходимо связать с кампанией, в результате которой они возникли (см. раздел [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля зацепок \(на стр. 281\)](#)).

#### Процесс обработки зацепок

Для обработки зацепок выполните следующие задачи:

- 1 Настройте правила назначения зацепок (см. разделы [О правилах назначения \(на стр. 1734\)](#) и [Настройка правил назначения \(на стр. 1738\)](#)).
- 2 Настройте правила преобразования зацепок (см. разделы [Зацепки \(на стр. 263\)](#) и Установление соответствия дополнительных полей для преобразования зацепок (см. [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#) на стр. 1745)).
- 3 Настройте макеты преобразования зацепок (см. раздел [Создание макетов преобразования зацепок \(на стр. 1746\)](#)).

- 4 Создайте сценарии подтверждения зацепок (см. раздел [Использование сценариев подтверждения зацепок \(на стр. 274\)](#)).
- 5 Подтвердите зацепку (см. раздел [Подтверждение зацепок \(на стр. 273\)](#)).
- 6 Преобразуйте или отклоните зацепку.

Зацепки можно преобразовать в записи субъекта, контакта или сделки (см. раздел [Преобразование зацепок в субъекты, контакты или сделки \(см. Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности на стр. 275\)](#)). Если зацепка не важна, ее можно удалить из процесса управления зацепками (см. раздел [Отклонение зацепок \(на стр. 280\)](#)).

## Кампании

Используйте страницы "Кампания" для создания, обновления и отслеживания кампании. *Кампания* – это средство или проект для доведения цели маркетинга до одной или более групп людей, включая существующих и потенциальных клиентов. Как правило, кампании распространяют рекламное предложение по различным каналам связи, чтобы сохранить текущих клиентов или привлечь новых. Цель кампании состоит в том, чтобы вызвать дополнительный интерес к продукции и услугам компании.

Использование кампаний позволяет следующее:

- Хранить информацию о кампании, например предусмотренные в бюджете расходы в сравнении с фактическими расходами, сведения о целевых зацепках и маркетинговые материалы (например, брошюры и иллюстрации) в одном месте.
- Обеспечить общий доступ к представлениям кампании всей группе маркетинга, а также общий доступ к полной информации о кампании коллективу продавцов из одного и того же местоположения в режиме реального времени.
- Оценивать результаты кампании, просматривая зацепки и возможности, созданные в ходе каждой кампании.
- Использовать предварительно построенные отчеты для оценки результатов и определения рентабельности операций кампании в режиме реального времени.
- Выполнить исторические сравнения между текущей и прошлыми кампаниями для выявления динамики.

Менеджеры продаж и маркетинга могут импортировать зацепки и связывать их с существующей кампанией. Информация о зацепках предварительно должна быть отформатирована в виде значений, разделенных запятыми, в файле .csv.

### Кампании, зацепки, возможности и контакты

Во время кампании можно создать несколько зацепок, связанных с кампанией. Если некоторые из зацепок преобразуются в новые возможности, контакты или субъекты, то связь с кампанией переносится от исходных зацепок к возникшим из них возможностям, контактам и субъектам. Например, в Кампании А создано 100 зацепок (от L1 до L100). Каждая из них связана с Кампанией А. Анализ показывает, что зацепки L1-L90 не являются потенциально выгодными. Зацепки L91-L100 могут принести доход, поэтому следует преобразовать их в возможности O1-O10. Каждая из этих возможностей автоматически связывается с Кампанией А через исходные зацепки. Несколько месяцев спустя требуется рассмотреть эффективность Кампании А. В записи Кампании А видно, что существует 100 зацепок и 10 возможностей, связанных с кампанией. Можно сравнить эти результаты с прошлыми кампаниями или с ожиданиями в отношении этой кампании, и внести соответствующие изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор добавляет пользовательские поля для зацепок, эти поля не переносятся в записи возможностей, когда зацепка преобразуется в возможность или контакт. Перенос происходит только в случае, когда администратор настраивает дополнительное отображение с помощью функции отображения преобразования зацепки. Подробнее об отображении полей зацепки см. в разделе [Отображение дополнительных полей во время преобразования зацепки \(см. Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок на стр. 1745\)](#).

## Работа с главной страницей кампании

Страница 'Главная страница кампаний' является стартовой точкой для управления кампаниями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может изменить макет страницы 'Главная страница кампаний'. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание кампаний

Кампанию можно создать, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные кампании". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля кампании \(на стр. 261\)](#).

### Работа со списками кампаний

В разделе "Списки кампаний" показан ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для кампаний.

| Список кампаний                 | Фильтр                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все активные кампании           | Кампании со статусом "Активно".                                                                                                                                          |
| Все завершенные кампании        | Кампании со статусом "Завершено".                                                                                                                                        |
| Все запланированные кампании    | Кампании со статусом "Запланировано".                                                                                                                                    |
| Недавно созданные кампании      | Все кампании, отсортированные по дате создания. При этом недавно созданные кампании отображаются в верхней части списка.                                                 |
| Недавно измененные кампании     | Все кампании, отсортированные по дате изменения. При этом недавно измененные кампании отображаются в верхней части списка.                                               |
| Все кампании                    | Нет. Список содержит все кампании для данной компании, отсортированные по имени кампании в порядке возрастания.                                                          |
| Мои недавно измененные кампании | Все кампании, владельцем которых является пользователь. Список отсортирован по дате изменения. При этом недавно измененные кампании отображаются в верхней части списка. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице 'Управление списками' также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.



## Просмотр недавно просмотренных кампаний

В разделе "Мои недавно просмотренные кампании" показаны кампании, просмотренные пользователем недавно.

## Работа с задачами кампаний

В разделе "Задачи для кампаний" показаны задачи, назначенные текущему пользователю и отсортированные по сроку, а затем по приоритету. Пользователь или его менеджер устанавливает срок и приоритет. Приоритет задачи (1 – высокий, 2 – средний или 3 – низкий) обозначен стрелками: стрелка вверх – высокий, без стрелки – средний, стрелка вниз – низкий приоритет.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании изменит значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" (например, заменит значение по умолчанию 1 - *высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования администратором следующих шаблонов: "1 - *подпись*", "2 - *подпись*" или "3 - *подпись*", где *подпись* - имя, присвоенное администратором приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - *подпись*" сопровождается стрелкой вверх, "2 - *подпись*" не обозначается стрелкой, "3 - *подпись*" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение 1 - *мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные администратором компании в список выбора для поля "Приоритет". Дополнительные сведения об изменении значений по умолчанию для списков выбора, например для поля "Приоритет", см. в разделе [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 1384).

- Чтобы просмотреть задачу, щелкните ссылку "Тема".
- Чтобы просмотреть кампанию, с которой связана задача, щелкните название кампании.
- Чтобы развернуть список задач, выберите "Показать полный список".

## Просмотр активных кампаний

В разделе "Активные кампании" показан список кампаний, которые выполняются в настоящее время.

- Чтобы просмотреть активную кампанию, нажмите поле "Название кампании".
- Для разворачивания этого списка нажмите "Показать весь список".

## Разделы отчетов

На главной странице кампаний может отображаться несколько разделов с отчетами (администратор компании определяет, какие разделы с отчетами отображаются на странице). Администратор компании может указать, какие разделы отчета должны быть показаны на странице. В стандартной версии приложения Oracle CRM On Demand отображается раздел "Статус активных кампаний".

## Использование отчетов для оценки эффективности кампании

На главной странице кампаний может отображаться один или несколько разделов с отчетами (администратор компании определяет, какие именно разделы с отчетами отображаются на странице). В стандартном приложении отображается раздел "Статус активных кампаний", в котором представлен анализ всех активных кампаний. Подробнее об использовании раздела "Статус активных кампаний" см. в разделе Оценка эффективности кампании (см. [Измерение эффективности кампании](#) на стр. 261).

## Добавление разделов на главной странице кампаний

Если роль пользователя включает привилегию индивидуализации главных страниц, пользователь может добавлять дополнительные разделы на главную страницу кампаний, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на главной странице кампаний для пользователя.

## Для добавления разделов на главную страницу кампаний

- 1 На главной странице кампаний перейдите по ссылке "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы кампаний" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочения разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление кампаниями

Для управления кампаниями выполняются следующие задачи:

- [Создание целевых контактов для кампаний \(на стр. 259\)](#)
- [Запись отзывов на кампании \(на стр. 260\)](#)
- [Закрытие кампаний \(на стр. 261\)](#)
- [Измерение эффективности кампании \(на стр. 261\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля кампании \(на стр. 261\)](#)
- [Работа с главной страницей кампании \(на стр. 257\)](#)
- [Аналитика \(на стр. 871\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)

## Создание целевых контактов для кампаний

Можно выбрать контакты, которые требуется сделать целевыми для кампании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в кампании используется мастер сегментации (загружаемое приложение, работающее как посредник между Oracle CRM On Demand и Excel), можно построить целевые сегменты, фильтрующие записи в соответствии с критериями из ряда типов записей. Подробнее о загрузке из сети и применении мастера сегментации см. в разделе Применение мастера сегментации (см. [Использование мастера сегментации на стр. 866](#)).

### Назначение целевых контактов для кампании

- 1 Выберите кампанию.  
Инструкции по выбору кампаний см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о кампании" выполните прокрутку вниз до раздела "Получатели" и выполните следующее.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Получатели" не показан на странице "Сведения о кампании", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Получатели" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- Для добавления целевых контактов по одному нажмите "Добавить".
- Для удаления контакта нажмите ссылку "Удалить" в строке записи. При этом разрывается связь записей без удаления каких-либо записей.
- Чтобы одновременно добавить или удалить несколько контактов, нажмите "Добавление списка", чтобы открыть окно "Поиск контакта", а затем выполните следующие действия:
  - Выберите каждый из контактов, которые нужно добавить.
  - Щелкните ссылку "Удалить" для контактов, которые требуется удалить.
  - По завершении добавления и удаления контактов нажмите ОК.

Дополнительные сведения о поиске записей в окне "Поиск контакта" см. в разделе Поиск записей с помощью окон поиска (см. [Поиск записей в окнах поиска](#) на стр. 104).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функция добавления списка не поддерживает создание событий интеграции с помощью действий потока операций. Аналогичным образом, функция добавления списка не поддерживает отслеживание изменений. Если компании требуется создать события интеграции при обновлении записей кампании или необходимости отслеживать изменения записей кампании во время выполнения, не используйте функцию добавления списка. Вместо этого поочередно добавляйте контакты в кампанию.

### 3 Сохраните запись.

Подробнее об импорте контактов из файла см. в разделе [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#).

## Запись отзывов на кампании

При необходимости можно записать отзыв на кампанию, например тот факт, что получатель заинтересовался событием, в разделе получателя кампании.

### Для записи отзыва на кампанию

#### 1 Выберите кампанию.

Инструкции по выбору кампаний см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

**Примечание.** Если раздел "Получатели" не отображается на странице "Сведения о кампании", нажмите "Макет страницы" для его добавления.

#### 2 На странице "Сведения о кампании" выполните прокрутку вниз до раздела "Получатели" и нажмите "Правка" для контакта, отзыв которого требуется записать.

#### 3 На странице "Редактирование отзыва на кампанию" введите требуемую информацию.

| Поле            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статус доставки | Стандартные значения: "Отложено", "Отправлено", "Возврат с возможностью повторной передачи", "Возврат без возможности повторной передачи", "Возврат по неизвестной причине", "Получено" и "Открыто". Однако администратор компании может переименовать пункты в раскрывающемся списке. |

| Поле          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статус ответа | Стандартные значения: "Просмотрено", "Требуется ответ - заинтересован", "Требуется ответ - не заинтересован", "Заинтересован", "Преобразовано в зацепку", "Требуется подробная информация", "Включен в список", "Исключен из списка", "Глобальное включение", "Глобальное исключение" и "Сообщение открыто". Однако администратор компании может переименовать пункты в раскрывающемся списке. |

4 Сохраните запись.

## Закрытие кампаний

Для оповещения о том, что кампания завершена, можно изменить ее состояние.

### Для закрытия кампании

- 1 На странице "Списки кампаний" нажмите поле "Состояние".
- 2 Выберите из раскрывающегося списка состояние "Завершено".
- 3 Нажмите зеленый значок "галочки" в поле "Состояние" для сохранения записи.

## Измерение эффективности кампании

Раздел "Статус активных кампаний" на главной странице кампаний содержит анализ всех активных кампаний, который можно использовать для оценки их эффективности.

### Чтобы просмотреть информацию об эффективности кампаний

- В этом разделе главной страницы кампаний выполните следующие действия:
    - Поместите указатель мыши на диаграмму, чтобы просмотреть определенную информацию.
    - Щелкните сегмент, чтобы просмотреть подробный отчет.
    - Измените категории в списке, чтобы просмотреть те же данные с другой перспективы.
- Например, можно просмотреть анализ кампаний по доходу от инвестиций, проценту преобразования зацепок или затратам на каждую зацепку.

## Поля кампании

Используйте страницу "Редактирование кампании" для добавления кампании или обновления сведений о существующей кампании. Страница "Редактирование кампании" содержит полный список полей кампании.

**СОВЕТ.** Также можно редактировать кампании на странице "Списки кампаний" и "Сведения о кампании". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты раскрывающихся списков. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о кампании</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Код источника                         | Код идентификации кампании. Убедитесь, что введенный код уникален. Данное поле может содержать до 30 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Название кампании                     | Описательное имя кампании. Данное поле может содержать до 100 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Тип кампании                          | Тип кампании, например: реклама, прямая почтовая рассылка, почтовая рассылка, событие - другое, событие - семинар, событие - выставка-продажа, список - приобретенные, список - арендованные, другое, рекомендация - работник, рекомендация - внешний источник, веб-сайт.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Цель                                  | Описание цели кампании, например "Увеличить продажи на 10%"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Аудитория                             | Целевая аудитория кампании                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Предложение                           | Описание продукта или услуги, предоставляемых в рамках кампании.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Статус                                | <p>Состояние кампании, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Активно.</b> Дата начала находится в прошлом, а дата окончания в будущем.</li> <li>■ <b>Завершено.</b> И дата начала, и дата окончания находятся в прошлом.</li> <li>■ <b>Запланировано.</b> И дата начала, и дата окончания находятся в будущем.</li> <li>■ <b>Внесено в график.</b> Можно вручную установить этот статус, чтобы указать, что кампания подготовлена и начнется в определенную дату и время.</li> <li>■ <b>Обратиться в службу поддержки.</b> Этот статус можно использовать для обозначения любых проблем с кампанией, где необходимо обращение в службу поддержки Oracle. Кампании по электронной почте, настроенные с помощью Oracle Email Marketing On Demand (EMOD), до того как использование приложения было прекращено, подлежат обновлению с применением этого статуса, чтобы обозначить наличие проблемы с кампанией.</li> </ul> <p>Необходимо установить статус. Система не обновляет его автоматически при запуске кампании.</p> |
| Начальная дата                        | Дата и время начала кампании. По умолчанию текущие дата и время. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Конечная дата                         | Дата и время, на которые запланировано завершение кампании. По умолчанию текущие дата и время. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Валюта кампании                    | Введите код валюты (например USD), которая будет использоваться в полях выручки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Информация о плане кампании</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Целевая выручка                    | Выручка, которую предполагается получить в результате кампании.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Целевое число зацепок              | Количество потенциальных клиентов по результатам кампании.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Бюджетные затраты                  | Сумма, составляющая бюджет компании на проведение кампании.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Фактические затраты                | Сумма, затрачиваемая компанией на проведение кампании.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Дополнительные сведения</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Владелец                           | <p>Псевдоним владельца записи кампании.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах "Аналитика".</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |
| Описание                           | Описание кампании. Это поле ограничено 16350 символами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Зацепки

Страницы "Зацепки" служат для создания, обновления и оценки зацепок. *Зацепкой* является лицо, выражающее интерес к вашим продуктам или услугам.

Зацепки могут быть введены вручную или назначены пользователю. Назначенные зацепки можно отслеживать, чтобы оценить их потенциальную выгодность для компании. Создание записи зацепки является быстрым способом сбора информации о новом клиенте. В одной записи можно ввести сведения о компании, лице и деловом интересе вместо создания трех различных записей для субъекта (организации), контакта, регистрации сделки и возможности.

В процессе управления зацепками каждая зацепка проходит следующую последовательность этапов: оценка, подтверждение и преобразование в возможность или регистрация сделки. Вместо подтверждения зацепку можно исключить, заархивировав ее. Вместо преобразования подтвержденной зацепки в

возможность или регистрации сделки можно также отклонить зацепку. В остальной части этой темы приводится подробное объяснение этапов.

### Оценка зацепок

Во время оценки сотрудник, оценивающий зацепку, выполняет ряд постоянных операций:

- Вызовы, сообщения электронной почты или посещения контакта для обмена информацией.
- Обновление определенной информации о зацепке с целью уточнения и ввода вновь обнаруженной информации.
- Создание, отслеживание и завершение операций, связанных с зацепкой.
- Регистрация примечаний относительно взаимодействия.
- (Не обязательно, но рекомендуется) Связывание зацепки с субъектом и контактом, имеющее следующие преимущества:
  - Пользователь, назначенный для субъекта или контакта (который может быть также назначен для зацепки), может просматривать зацепку в процессе оценки, поскольку она появляется на страницах "Субъект" и "Контакт".
  - Владелец зацепки, нажав ссылку, имеет доступ к дополнительной информации о субъекте или контакте.
  - Владелец зацепки может ввести больше сведений, чем обычно хранится с зацепкой, таких как дополнительные контакты субъекта, адрес доставки и т. п.
  - Если зацепка преобразуется в возможность или регистрацию сделки, существующие ссылки субъекта и контакта могут ускорить этот процесс.

### Подтверждение зацепок

Процесс подтверждения помогает оценщику собрать достаточную информацию, чтобы определить, с какими зацепками продолжить работу. Если оценщик считает, что зацепка имеет некоторый потенциал для получения дохода, оценщик подтверждает зацепку. Затем система проверяет, что определенные критические поля содержат данные. При выполнении этого условия зацепка помечается как подтвержденная и становится видимой продавцам как вновь подтвержденная зацепка.

Безошибочное подтверждение зацепок помогает компании затрачивать больше времени на работу с коммерческими сделками с высоким потенциалом. Администраторы компании могут настроить сценарии подтверждения зацепок, помогающие оценщикам безошибочно и единообразно подтверждать зацепки (Подробнее о настройке сценариев оценки см. в разделе [Настройка сценариев оценки \(на стр. 2081\)](#)).

### Архивирование зацепок

В других случаях, когда зацепка не представляет ценности для компании, оценщик может архивировать зацепку. Затем система удаляет зацепку из процесса управления зацепками.

**СОВЕТ.** Для сортировки архивированных зацепок создайте новый список с именем "Архивированные зацепки". Подробнее о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

### Преобразование зацепок в возможности или регистрации сделок

Зацепки могут быть преобразованы в контакты или в субъектов, возможности или регистрации сделок на странице "Преобразование зацепки". Эта страница содержит параметры преобразования зацепок, указанные в макете преобразования зацепок, который применим к роли пользователя. Если зацепка имеет достаточный потенциал, оценщик может преобразовать ее в возможность или регистрацию сделки при условии, что для макета преобразования зацепок включены все параметры преобразования. Система запросит оценщика указать субъект, с которым нужно связать зацепку, контакт для связи субъекта с зацепкой и возможность или регистрацию сделки, связываемую с зацепкой.

После этого Oracle CRM On Demand создает новую возможность или регистрацию сделки и удаляет зацепку из процесса активной оценки (хотя в случае необходимости ее по-прежнему можно просмотреть).



Если администратор добавляет соответствующие параметры в макет преобразования зацепки, оценщик может также выполнить следующие действия при преобразовании зацепки:

- Скопируйте участников команды для зацепки в команду организации, контакта и возможности, созданную для зацепки и связанную с ней в процессе преобразования.

Роль в команде и уровень доступа для участников команды зацепки для организации, контакта или возможности определяются следующим образом:

- **При использовании существующей записи:** Оценщик должен указать уровень доступа к записи, который будет присвоен владельцу зацепки в команде для связанной организации или контакта. Другим участникам команды для зацепки присваивается тот же уровень доступа к записи для связанной записи, который они имеют в записи зацепки. Но если любой из участников команды для зацепки, включая владельца зацепки, уже является участником команды в связанной записи, уровень доступа данного пользователя в связанной записи не меняется. Если любой из участников команды, включая владельца зацепки, имеет роль в команде, пользователю присваивается такая же роль в связанной записи, если он еще не имеет роли в команде для связанной записи (в этом случае роль пользователя в связанной записи не меняется).
  - **При создании новой записи:** Оценщик должен указать уровень доступа к записи, который будет присвоен владельцу зацепки в команде в новой записи. Другим участникам команды для зацепки присваивается тот же уровень доступа к записи для новой записи, который они имеют в записи зацепки. Если любой из участников команды, включая владельца зацепки, имеет роль в команде для зацепки, пользователю присваивается та же роль в новой записи.
- Сведения о владении новыми записями см. в разделе "Владение записями, созданными во время преобразования зацепки" в этой теме.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если роль в команде, назначенная участнику команды для зацепки, недоступна для типа связанной записи, поле "Роль в команде" в связанной записи остается пустым для этого пользователя.

- Скопируйте записи пользовательских объектов, связанных с зацепкой, в организацию, контакт и возможность, созданные для зацепки и связанные с ней в процессе преобразования.

### Что происходит во время преобразования

В стандартном приложении часть информации из записи зацепки переносится в соответствующие поля в записях об организации, контакте, возможности и регистрации сделки, созданных для зацепки или связанных с ней во время преобразования. В следующей таблице приводится пример отображения полей в другие записи. Некоторые из полей, показанных в таблице, отображаются по умолчанию. Отображение полей зацепок для компании определяется ее администратором. Дополнительные сведения об отображении полей при преобразовании зацепок см. в разделе [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#) (на стр. 1745).

| Зацепка               | Субъект                | Возможность  | Контакт        | Регистрация сделки |
|-----------------------|------------------------|--------------|----------------|--------------------|
| Адрес                 | Адрес получателя счета | Не применимо | Адрес контакта | Адрес сделки       |
| Годовая выручка       | Годовая выручка        | Не применимо | Не применимо   | Не применимо       |
| Приблизительный доход | Не применимо           | Не применимо | Общий доход    | Не применимо       |
| Связанная компания    | Не применимо           | Не применимо | Не применимо   | Связанная компания |

| Зацепка                 | Субъект                                                                                                                                                                                                                                                             | Возможность                                                                                                                                                                                                                                                                 | Контакт                                                                                                                                                                                                                                                             | Регистрация сделки       |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Связанный контакт       | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                        | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                                | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                        | Связанный контакт        |
| Кампания                | Исходная кампания<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b><br>Если субъект создается в процессе преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется из поля "Кампания" в записи зацепки. Если субъект создается пользователем, пользователь может ввести информацию в это поле. | Исходная кампания<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b><br>Если возможность создается в процессе преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется из поля "Кампания" в записи зацепки. Если возможность создается пользователем, пользователь может ввести информацию в это поле. | Исходная кампания<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b><br>Если контакт создается в процессе преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется из поля "Кампания" в записи зацепки. Если контакт создается пользователем, пользователь может ввести информацию в это поле. | Не применимо             |
| Номер сотового телефона | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                        | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                                | Номер сотового телефона                                                                                                                                                                                                                                             | Сотовый телефон          |
| Город                   | Город выставления счетов<br>Город доставки                                                                                                                                                                                                                          | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                                | Основной город                                                                                                                                                                                                                                                      | Город (или адрес сделки) |
| Компания                | Имя субъекта                                                                                                                                                                                                                                                        | Субъект                                                                                                                                                                                                                                                                     | Субъект                                                                                                                                                                                                                                                             | Название компании        |
| Страна                  | Страна выставления счетов<br>Страна доставки                                                                                                                                                                                                                        | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                                | Основная страна                                                                                                                                                                                                                                                     | Страна                   |
| Дата рождения           | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                        | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                                | Дата рождения                                                                                                                                                                                                                                                       | Не применимо             |
| Описание                | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                    | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                        | Обоснование              |
| Электронная почта       | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                        | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                                | Электронная почта                                                                                                                                                                                                                                                   | Электронная почта        |
| Ожидаемая дата закрытия | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                        | Дата закрытия                                                                                                                                                                                                                                                               | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                        | Дата закрытия            |
| Имя                     | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                        | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                                | Имя                                                                                                                                                                                                                                                                 | Не применимо             |
| Отрасль                 | Отрасль                                                                                                                                                                                                                                                             | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                                | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                        | Не применимо             |

| Зацепка                        | Субъект          | Возможность                                                                              | Контакт                        | Регистрация сделки |
|--------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------|
| Должность                      | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Должность                      | Не применимо       |
| Фамилия                        | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Фамилия                        | Не применимо       |
| Валюта зацепки                 | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Не применимо                   | Валюта сделки      |
| Владелец зацепки               | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Не применимо                   | Не применимо       |
| Тип зацепки                    | Тип субъекта     | Не применимо                                                                             | Тип контакта                   | Не применимо       |
| Г-н/г-жа                       | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Г-н/г-жа                       | Не применимо       |
| Не писать по электронной почте | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Не писать по электронной почте | Не применимо       |
| Следующий шаг                  | Не применимо     | Следующий шаг                                                                            | Не применимо                   | Следующий шаг      |
| Число работников               | Число работников | Не применимо                                                                             | Не применимо                   | Не применимо       |
| Исходный партнер               | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Не применимо                   | Исходный партнер   |
| Потенциальная выручка          | Не применимо     | Выручка                                                                                  | Не применимо                   | Размер сделки      |
| Основной телефон               | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Номер рабочего телефона        | Телефон            |
| Главный партнер                | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Не применимо                   | Главный партнер    |
| Интерес к продукту             | Не применимо     | Имени возможности присваивается значение:<br>Интерес к продукту<br>(Полное имя контакта) | Не применимо                   | Интерес к продукту |
| Профессия                      | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Профессия                      | Не применимо       |
| Подтвержденная дата            | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Подтвержденная дата            | Не применимо       |
| Оценка                         | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Не применимо                   | Не применимо       |
| Рекомендатель                  | Не применимо     | Не применимо                                                                             | Рекомендатель                  | Не применимо       |
| Источник                       | Не применимо     | Источник зацепки                                                                         | Источник зацепки               | Не применимо       |

| Зацепка          | Субъект                                                  | Возможность  | Контакт                  | Регистрация сделки                 |
|------------------|----------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|------------------------------------|
| Край/область     | Край/область выставления счетов<br>Край/область доставки | Не применимо | Основной край/область    | Край/область (или адрес сделки)    |
| Веб-узел         | Веб-узел                                                 | Не применимо | Не применимо             | Не применимо                       |
| № рабочего факса | Не применимо                                             | Не применимо | № рабочего факса         | Не применимо                       |
| Индекс           | Индекс выставления счетов<br>Почтовый индекс доставки    | Не применимо | Основной почтовый индекс | Почтовый индекс (или адрес сделки) |

Кроме того, в результате процесса преобразования зацепки в некоторых полях появляются разные значения. В приведенной ниже таблице перечислены эти новые значения.

| Запись/поле                      | Изменить на значение                                                                                                          |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Запись зацепки</b>            |                                                                                                                               |
| Статус                           | Преобразовано                                                                                                                 |
| <b>Запись субъекта</b>           |                                                                                                                               |
| Владелец                         | Пользователь, преобразующий зацепку. См. в следующем разделе "Владение записями, созданными во время преобразования зацепки". |
| <b>Запись возможности</b>        |                                                                                                                               |
| Статус                           | Отложено                                                                                                                      |
| Этап продаж                      | Формирование концепции                                                                                                        |
| Вероятность                      | 50%                                                                                                                           |
| Владелец                         | Пользователь, преобразующий зацепку. См. в следующем разделе "Владение записями, созданными во время преобразования зацепки". |
| <b>Запись контакта</b>           |                                                                                                                               |
| Владелец                         | Пользователь, преобразующий зацепку. См. в следующем разделе "Владение записями, созданными во время преобразования зацепки". |
| <b>Запись регистрации сделки</b> |                                                                                                                               |
| Имя                              | Интерес к продукту для зацепки. Это поле можно переопределить.                                                                |

| Запись/поле     | Изменить на значение |
|-----------------|----------------------|
| Тип             | Стандартный          |
| Статус отправки | Не отправлено        |

### Владение записями, созданными во время преобразования зацепки

В стандартном приложении при преобразовании зацепки происходит следующее:

- Если поле "Продавец" заполнено в зацепке, этот продавец становится владельцем всех новых записей, созданных во время преобразования зацепки.
- Если поле "Продавец" не заполнено в зацепке, выполняющий преобразование зацепки пользователь становится владельцем всех новых записей, созданных во время этого преобразования.

Однако администратор компании может изменить такое поведение с помощью функции сопоставления преобразования зацепок. Подробнее см. в разделе Сопоставление дополнительных полей во время преобразования зацепки (см. [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#) на стр. 1745).

### Отклонение подтвержденных зацепок

Подтвержденные зацепки могут быть отклонены. Это обычно выполняется в организациях, где лицо или группа оценщиков зацепок отличается от продавцов, подтверждающих зацепки и преобразующих их в выручку. В таких организациях продавец, назначенный для подтверждения зацепки, может определить, что зацепка не представляет ценности, указанной оценщиком.

В случае отклонения зацепки продавец должен указать код отклонения, а также причину отклонения (необязательно). Если в качестве кода отклонения выбрано значение "Другие", поле "Причина отклонения" становится обязательным. Система записывает факт отклонения зацепки, кто отклонил и почему.

Продавец также может выбрать переназначение зацепки как часть процедуры отклонения. В зависимости от политики компании зацепка может переназначаться для дальнейшего сопровождения менеджеру или возвращаться первоначальному оценщику для дальнейшей оценки.

## Работа с главной страницей зацепок

Главная страница зацепок является отправной точкой для управления зацепками.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может изменить макет страницы 'Главная страница зацепок'. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание зацепки

Можно создать зацепку, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные зацепки". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 55) и [Поля зацепок](#) (на стр. 281).

### Работа со списками зацепок

В разделе "Списки зацепок" показан ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для зацепок.

| Список зацепок                              | Фильтр                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все зацепки                                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Все преобразованные зацепки                 | Отображаются зацепки со статусом "Преобразовано"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Все зацепки, подтверждаемые в данный момент | Отображаются зацепки со статусом "Подтверждается"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Все подтвержденные зацепки                  | Отображаются зацепки со статусом "Подтверждено"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Недавно созданные зацепки                   | Отображаются все зацепки, отсортированные по дате создания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Недавно измененные зацепки                  | Отображаются все зацепки, отсортированные по дате изменения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Все отклоненные зацепки                     | Отображаются зацепки со статусом "Отклонено"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Мои зацепки                                 | <p>Отображаются все зацепки, отсортированные по дате создания и отвечающие одному из следующих условий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В поле "Продавец" указано имя текущего пользователя, а в поле "Статус" установлено значение "Подтверждается".</li> <li>■ В поле "Владелец зацепки" указано имя текущего пользователя, поле "Продавец" пустое, а в поле "Статус" установлено значение "Подтверждается".</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Мои новые зацепки                           | <p>Отображаются все зацепки, отсортированные по дате создания и отвечающие одному из следующих условий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В поле "Продавец" указано имя текущего пользователя, а в поле "Статус" установлено значение "Подтверждается".</li> <li>■ В поле "Владелец зацепки" указано имя текущего пользователя, в поле "Продавец" указано имя другого пользователя, а в поле "Статус" установлено значение "Подтверждается".</li> </ul>                                                                                                                                                      |
| Мои недавно назначенные зацепки             | <p>Отображаются зацепки, назначенные пользователю диспетчером назначений. Списки сортируются по дате выполнения последнего назначения, так что вверху списка отображается самая последняя зацепка, назначенная вам диспетчером назначений. Этот список отображается также в разделе "Мои недавно назначенные зацепки" на главной странице зацепок, если этот раздел доступен для вашей роли в макете главной странице зацепок.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При назначении зацепки диспетчером назначений пользователю автоматически отправляется сообщение электронной почты. Щелкнув URL-адрес в сообщении и войдя в</p> |

| Список зацепок                | Фильтр                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | Oracle CRM On Demand, пользователь будет автоматически перенаправлен к списку "Мои недавно назначенные зацепки".                                                              |
| Мои недавно созданные зацепки | Все зацепки, владельцем которых является текущий пользователь. Список отсортирован по дате изменения. При этом недавно созданные зацепки отображаются в верхней части списка. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно просмотренных зацепок

В разделе "Мои недавно просмотренные зацепки" показаны зацепки, просмотренные пользователем недавно.

### Работа с задачами зацепок

В разделе "Мои открытые задачи, связанные с зацепками" показаны задачи, назначенные текущему пользователю и отсортированные по сроку, а затем по приоритету. Пользователь или его менеджер устанавливает срок и приоритет. Приоритет задачи (1 – высокий, 2 – средний или 3 – низкий) обозначен стрелками: стрелка вверх – высокий, без стрелки – средний, стрелка вниз – низкий приоритет.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании изменит значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" (например, заменит значение по умолчанию 1 - *высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования администратором следующих шаблонов: "1 - *подпись*", "2 - *подпись*" или "3 - *подпись*", где *подпись* - имя, присвоенное администратором приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - *подпись*" сопровождается стрелкой вверх, "2 - *подпись*" не обозначается стрелкой, "3 - *подпись*" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение 1 - *мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные администратором компании в список выбора для поля "Приоритет". Дополнительные сведения об изменении значений по умолчанию для списков выбора, например для поля "Приоритет", см. в разделе [Изменение значений в списке выбора \(на стр. 1384\)](#).

- Чтобы просмотреть задачу, щелкните ссылку "Тема".
- Чтобы просмотреть зацепку, с которой связана задача, щелкните имя зацепки.
- Чтобы развернуть список задач, выберите "Показать полный список".

### Просмотр подтвержденных зацепок

В разделе "Подтвержденные зацепки" показан список подтвержденных зацепок. Поле "Полное имя" – ссылка, которая открывает запись зацепки.

- Чтобы открыть запись зацепки, щелкните поле "Полное имя".
- Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Использование отчетов для анализа контроля (отклика) для зацепок

На главной странице зацепок может быть показан один или несколько разделов отчета. Администратор компании может указать, какие разделы отчета должны быть показаны на странице. В стандартной



редакции Oracle CRM On Demand показан раздел "Анализ отклика зацепок", отражающий продвижение зацепки к подтверждению за последние 90 дней. Подробнее об анализе отклика зацепок см. раздел [Анализ отклика зацепок \(на стр. 281\)](#).

### **Добавление разделов на главной странице зацепок**

Если роль пользователя включает привилегию индивидуализации главных страниц, пользователь может добавлять дополнительные разделы на главную страницу зацепок в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на главной странице зацепок этого пользователя.

#### **Для добавления разделов на главную страницу зацепок**

- 1 На главной странице зацепок щелкните "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы зацепок" нажимайте стрелки для добавления или исключения разделов, а также для упорядочения разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### **Управление зацепками**

Для управления зацепками выполняются следующие задачи:

- [Переназначение зацепок \(на стр. 272\)](#)
- [Подтверждение зацепок \(на стр. 273\)](#)
- [Использование сценариев подтверждения зацепок \(на стр. 274\)](#)
- [Архивирование зацепок \(на стр. 275\)](#)
- [Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности \(на стр. 275\)](#)
- [Отклонение зацепок \(на стр. 280\)](#)
- [Анализ контроля зацепок \(см. \[Анализ отклика зацепок\]\(#\) на стр. 281\)](#)
- [Отправка маркетинговых сообщений электронной почты при помощи Oracle Eloqua Engage \(на стр. 332\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При применении Oracle CRM On Demand Financial Services Edition с использованием функции "Источники информации" новые зацепки также создаются при связывании новых источников информации с контактами.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### **Переназначение зацепок**

Если позволяет уровень доступа, можно вручную переназначить зацепку, изменив владельца или основную пользовательскую книгу в записи зацепки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В зависимости от режима владения записью, настраиваемого администратором компании для типа записи зацепки, возможно назначить запись зацепки владельцу или основной пользовательской книге, но не обоим одновременно. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе [Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи](#) (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51).

Если в компании используется диспетчер назначений и тип записи зацепки в плане владения записью настроен на режим пользователя или смешанный, то возможно переназначить зацепку новому владельцу, установив в запросе флажок "Переназначение владельца".

### **Для переназначения зацепки**

- 1 Выберите зацепку, которую требуется переназначить.  
Подробнее о выборе зацепок см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 На странице "Сведения о зацепке" нажмите "Правка".
- 3 На странице "Редактирование зацепки" выполните одно из указанных действий:
  - Щелкните в поле "Полное имя владельца" или "Книга" значок "Поиск" и выберите в окне "Поиск" другого пользователя или книгу.
  - Установите флажок "Переназначить владельца", чтобы диспетчер назначений переназначил зацепку.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе [Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи](#) (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51).

- 4 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Время выполнения запроса на переназначение записей зависит от правил назначения компании, количества записей для переназначения и текущей загрузки системы.

### **Подтверждение зацепок**

Если оказывается, что зацепка может стать бизнес-возможностью, зацепку можно подтвердить. В обычной ситуации для зацепки выбирается оценка в соответствии со шкалой, заданной администратором.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может создать сценарии оценки для упрощения оценки зацепок для подтверждения. Подробную информацию об использовании сценариев подтверждения зацепок см. в разделе [Использование сценариев подтверждения зацепок](#) (на стр. 274).

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочия "Подтверждение зацепок".

### **Для подтверждения зацепки**

- 1 Выберите зацепку.  
Подробнее о выборе зацепок см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 Убедитесь, что заполнены необходимые поля на странице "Сведения о зацепке".  
Сведения о полях, которые необходимо заполнить перед подтверждением зацепки, см. в разделе [Обязательные поля для подтверждения зацепки](#) (на стр. 274).
- 3 Нажмите "Пометить как подтвержденное"

Система проверяет, что важные поля содержат значения. Если критерии соблюдены, значение поля "Состояние" зацепки изменится на "Подтверждено".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если после нажатия кнопки "Пометить как "Подтвержденная"" выдается сообщение об ошибке, убедитесь, что поле "Подтвержденная дата" не настроено с использованием значения, доступного только для чтения.

## Использование сценариев подтверждения зацепок

Администратор компании может создать сценарии, помогающие оценить зацепки на предмет подтверждения. Сценарий подтверждения зацепки состоит из набора вопросов, используемых для сбора данных о заказчике. Ответы оцениваются, им присваивается вес, после чего они сравниваются с заданным пороговым значением для определения соответствующего результата или образа действия.

**Перед началом работы** Для использования сценариев оценки роль пользователя должна иметь доступ к оценочным записям. Подробнее о необходимых настройках см. в разделе [О сценариях оценки \(на стр. 2082\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о полях, которые необходимо заполнить перед подтверждением зацепки, см. в разделе [Обязательные поля для подтверждения зацепки \(на стр. 274\)](#).

### Для использования сценариев подтверждения зацепок

- 1 Выберите зацепку.

Подробнее о выборе зацепок см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

- 2 На странице "Сведения о зацепке" прокрутите содержимое до раздела "Сценарии подтверждения зацепок" и нажмите "Добавить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел 'Сценарии подтверждения зацепок' не отображается, нажмите ссылку 'Изменить макет' в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел 'Сценарии подтверждения зацепок' к макету страницы. Данный раздел доступен только в том случае, если администратор компании создал сценарий подтверждения зацепок.

- 3 В окне "Поиск" найдите соответствующий сценарий и нажмите "Выбор". Для фильтрации списка сценариев можно воспользоваться полями фильтра в верхней части окна поиска.
- 4 В окне "Сценарий подтверждения зацепки" выберите ответ на каждый из вопросов сценария и нажмите "Сохранить".

Вновь появится страница "Сведения о зацепке". В зависимости от результата работы сценария некоторые поля записи могут быть обновлены автоматически.

## Обязательные поля для подтверждения зацепки

Для установки значения "Подтверждено" для статуса зацепки определенные поля в зацепке всегда являются обязательными, а другие поля также могут быть обязательными, например:

- Поля "Имя" и "Фамилия" всегда являются обязательными.
- В стандартном приложении обязательными являются также следующие поля: "Полное имя владельца", "Оценка" и "Продавец". Это справедливо и в случае прямого подтверждения зацепки, и в случае использования сценария подтверждения зацепки. Если сценарий подтверждения зацепки пытается установить значение "Подтверждено" для поля "Статус" в зацепке и если не заполнено одно или несколько обязательных полей, отображается сообщение об ошибке и сценарий предполагает, что зацепка не соответствует порогу подтверждения, определенному в этом сценарии. В это случае для поля "Состояние" в сценарии устанавливается значение, которое задано в сценарии для записей, не набравших порогового значения.

Администратор может изменить режим так, чтобы поля "Полное имя владельца", "Оценка" и "Продавец" не являлись обязательными для подтверждения зацепки, сняв флажок "Включить поля "Полное имя владельца", "Оценка" и "Продавец" как обязательные для подтверждения зацепки" в профиле компании.

- При необходимости в компании можно создать бизнес-процесс, чтобы указать, что одно или несколько полей должны быть заполнены или иметь определенное значение до того, как для статуса зацепки можно было бы установить значение "Подтверждено". Для этого администратор настраивает бизнес-процесс для типа записи "Зацепка" с состоянием перехода для значения статуса "Подтверждено". Сведения о настройке бизнес-процессов см. в разделе [Администрирование процессов \(на стр. 1637\)](#).

## Архивирование зацепок

Вместо подтверждения зацепки можно указать, что она не представляет интереса, и удалить эту зацепку из процесса оценки. При архивировании зацепка не удаляется и остается в базе данных со статусом "Перенесено в архив".

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочия на архивирование зацепок.

### Процедура архивирования зацепок

- 1 Выберите зацепку, которую требуется перенести в архив.  
Подробнее о выборе зацепок см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о зацепках" нажмите "Архив".  
Значение поля зацепки "Статус" изменяется на "Перенесено в архив".

## Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности

Если роль пользователя соответственно настроена, он может создать записи субъекта, контакта, регистрации сделки и возможности или объединить информацию зацепки с существующими записями путем преобразования записи зацепки. В зависимости от настроек в вашей компании запись новой возможности может содержать информацию, влияющую на подсчет выручки. Дополнительные сведения о процессе преобразования и его влиянии на поля и значения см. в подразделе "Что происходит во время преобразования" в разделе [Зацепки \(на стр. 263\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Обычно пользователь преобразует в возможности (возможные сделки) ранее подтвержденные зацепки. См. [Подтверждение зацепок \(на стр. 273\)](#).

В данном разделе приведена процедура с описанием шагов для двух следующих сценариев:

**Сценарий 1.** Пользователь имеет новые зацепки в результате кампании, проведенной компанией. Как часть записи каждой зацепки имеется имя лица и название его компании. Теперь пользователь может создать запись нового контакта, нового субъекта и потенциально новой возможности, используя информацию из записи зацепки.

**Сценарий 2.** Выполняется кампания, целевой аудиторией которой являются существующие субъекты и контакты. Некоторые сгенерированные пользователем зацепки требуется преобразовать в возможности.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры требуется, чтобы роль пользователя и профиль доступа были настроены, как описано в разделе Настройки профиля доступа и роли для преобразования зацепки (см. [Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок \(на стр. 277\)](#)). На странице "Преобразование зацепки" показаны только параметры преобразования, которые доступны для роли пользователя согласно макету преобразования зацепок, выбранному для этой роли. Если макет преобразования зацепок не был выбран для роли, применяется макет преобразования, используемый по умолчанию.

### **Процедура преобразования зацепки в субъект, контакт, регистрацию сделки или возможность**

- 1 Выберите зацепку, которую требуется преобразовать.  
Подробнее о выборе зацепок см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о зацепках" нажмите "Пересчет".
- 3 На странице "Преобразование зацепки" выполните одну из следующих операций:
  - Для создания записей нового субъекта или контакта для этой зацепки (сценарий 1) установите переключатели "Автоматически создать новый субъект" и "Автоматически создать новый контакт".  
В разделе "Субъект" по умолчанию поле "Компания" для зацепки появляется в поле "Имя субъекта".  
В разделе "Контакт" по умолчанию появляются поля "Имя" и "Фамилия" для зацепки.
  - Чтобы создать новую возможность и связать ее с существующими субъектом и контактом, установите флажки "Использовать существующую запись компании" и "Использование существующего контакта".  
Если запись зацепки имеет связанный субъект, этот субъект появляется в поле "Связанный субъект". Если запись зацепки имеет связанный контакт, этот контакт появляется в поле "Связанный контакт".
  - Для связывания зацепки с другим субъектом или контактом нажмите значок "Поиск" рядом с полями "Связанный субъект" или "Связанный контакт" и выберите другой субъект или контакт. Убедитесь, что в полях "Связанный субъект" и "Связанный контакт" появляются правильные имена, а также проверьте, что установлены переключатели "Использовать существующий субъект" и "Использовать существующий контакт".
- 4 Для преобразования зацепки в возможность выберите "Автосоздание новой возможности" и заполните необходимые поля (необязательно).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** По умолчанию в поле "Связанная возможность" отображаются имя и фамилия из записи зацепки. и это поле может быть изменено. В стандартном приложении на странице преобразования зацепки отображаются также поля "Выручка", "Дата закрытия", "Следующий шаг" и "Описание". Можно изменить здесь эти поля, и их значения будут перенесены в запись возможности. Отображаемые поля зависят от настройки администратором макета страницы преобразования зацепки.

- 5 Чтобы скопировать команду для зацепки в команду для организации, контакта или возможности, выполните следующие действия:
  - a Установите флажок "Копировать команду для зацепки" в соответствующем разделе страницы. Например, если необходимо скопировать команду для зацепки в новую возможность, установите флажок "Копировать команду для зацепки" в разделе "Возможность" данной страницы.
  - b Выберите уровень доступа к записи, который предполагается присвоить владельцу зацепки в соответствующем разделе страницы. Например, если в разделе "Возможность" этой страницы установлен флажок "Копирование команды для зацепки", в поле "Доступ для записи владельца зацепки в команде возможности" выберите уровень доступа к записи, который необходимо присвоить владельцу зацепки в новой возможности.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор может включить наследование команды для типов записей "Контакт" и "Возможность", установив флажки "Включить наследование родительской команды для контакта" и "Включить наследование родительской команды для возможности" на странице "Профиль компании". Если для типа записи "Контакт" и "Возможность" включено наследование команды, команда для контакта или возможности автоматически наследует участников команды для организации, связанной с зацепкой при ее преобразовании, даже если в разделах контакта или возможности на странице преобразования зацепки не установлен флажок "Копировать команду для зацепки".

- 6 Чтобы связать связанные записи зацепки с заданным типом записи пользовательского объекта с организацией, контактом или возможностью, установите флажок для связывания этого типа записи пользовательского объекта в соответствующем разделе страницы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы записей пользовательских объектов, которые могут быть связаны с записями, определяются администратором, который делает доступными соответствующие параметры при настройке макета страницы преобразования зацепки.

- 7 Чтобы преобразовать зацепку в регистрацию сделки, выберите параметр "Авторегистрация сделки" и заполните поля. (Необязательно.)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** По умолчанию значения полей "Интерес к продукту" и "Главная организация партнера" из записи зацепки появляются в полях "Имя регистрации сделки" и "Главная организация партнера" соответственно и могут быть изменены. В стандартном приложении на странице преобразования зацепки в разделе "Регистрация сделки" отображаются также поля "Выручка", "Дата закрытия", "Следующий шаг" и "Описание". Можно изменить здесь эти поля, и их значения будут перенесены в запись регистрации сделки. Отображаемые поля зависят от настройки администратором макета страницы преобразования зацепки.

- 8 Для преобразования зацепки нажмите "Сохранить".

По завершении преобразования:

- Снова появляется страница "Сведения о зацепке" с этими значениями, по большей части базирующимися на выбранных параметрах на странице "Преобразование зацепки":
  - Поле "Состояние" содержит значение "Преобразовано".
  - Значения полей "Связанный субъект" и "Связанный контакт" такие же, как значения полей на странице "Преобразование зацепки".
  - Если зацепка преобразуется в возможность, значение поля "Связанная возможность" такое же, как имя новой возможности на странице "Преобразование зацепки".
  - Если зацепка преобразуется в возможность, запись новой возможности, созданной в процессе преобразования, связана с записью преобразованной зацепки.
  - Если зацепка преобразуется в регистрацию сделки, значение поля "Связанная регистрация сделки" совпадает с именем регистрации новой сделки, которое было указано на странице "Преобразование зацепки".
  - Если зацепка преобразуется в регистрацию сделки, запись регистрации новой сделки, созданная в процессе преобразования, также связана с преобразованной зацепкой.
- Если зацепка преобразуется в возможность (шаг 4) или регистрацию сделки (шаг 7), новая запись возможности или регистрации сделки наследует значения некоторых полей из зацепки.
- Можно по-прежнему просмотреть запись зацепки, но бизнес-процесс перемещается в соответствующую запись возможности или регистрации сделки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Одну и ту же зацепку можно многократно преобразовывать в организацию или контакт, но преобразовать зацепку в регистрацию сделки или возможность можно только один раз. После такого преобразования невозможно преобразовать зацепку в другую регистрацию сделки или другую возможность. Тем не менее зацепку, которая была преобразована в регистрацию сделки, можно снова преобразовать в другой субъект или контакт.

## Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок

Для преобразования зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности необходимы соответствующие настройки в профилях доступа и в роли пользователя. В зависимости от типов записей, участвующих в процессе преобразования зацепок, и от того, настроил ли администратор компании страницу "Преобразование зацепок", для преобразования зацепки могут быть доступны один или несколько из следующих вариантов.

- Не преобразовывать
- Автоматически создавать
- Использовать существующую



В данном разделе описываются настройки роли и профиля доступа, необходимые для преобразования зацепки, в зависимости от используемых параметров и от типов записей, участвующих в процессе преобразования.

### Настройки роли для преобразования зацепок

Для преобразования зацепки в запись определенного типа необходимо настроить роль пользователя следующим образом.

- Должно быть включено полномочие "Преобразование зацепок".
- Для преобразования зацепки в запись другого типа с использованием параметра "Использовать существующую" необходимо включить параметр "Имеет доступ" для соответствующего типа записи.
- Для преобразования зацепки в запись другого типа с использованием параметра "Автоматически создавать" необходимо включить параметры "Имеет доступ" и "Может создавать" для соответствующего типа записи.

### Настройки профиля доступа для преобразования зацепок

В приведенных ниже таблицах показаны минимальные уровни доступа, необходимые для преобразования зацепок. Эти уровни доступа должны быть включены в профиле доступа, который Oracle CRM On Demand использует для получения уровня доступа пользователя для записи данного типа.

В приведенной ниже таблице показан минимальный уровень доступа, необходимый для типа записи "Зацепка".

| Тип записи     | Уровень доступа  |
|----------------|------------------|
| <b>Зацепка</b> | Чтение/Изменение |

В приведенной ниже таблице показан минимальный уровень доступа, необходимый для типов записей, связанных с типом записи "Зацепка".

| Тип записи     | Тип связанной записи             | Уровень доступа  |
|----------------|----------------------------------|------------------|
| <b>Зацепка</b> | Завершенные операции             | Чтение/Изменение |
|                | Открытые операции                | Чтение/Изменение |
|                | Пользовательские объекты 01 - 03 | Чтение           |
|                | Пользовательские объекты 04 - 40 | Чтение/Изменение |
|                | Команды для зацепок              | Чтение/Изменение |

В приведенной ниже таблице показан минимальный уровень доступа, необходимый для других типов записей верхнего уровня, участвующих в процессе преобразования, в зависимости от выбранного для преобразования параметра.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При выборе параметра "Не создавать" для типа записи на странице преобразования зацепок уровень доступа для этого типа записи не имеет значения.



| Тип записи                | Использовать существующую | Автоматически создавать |
|---------------------------|---------------------------|-------------------------|
| <b>Субъект</b>            | Только чтение             | Только чтение           |
| <b>Операция</b>           | Только чтение             | Только чтение           |
| <b>Контакт</b>            | Только чтение             | Только чтение           |
| <b>Регистрация сделки</b> | Не применимо              | Только чтение           |
| <b>Бизнес-возможность</b> | Не применимо              | Только чтение           |

В приведенной ниже таблице показан минимальный уровень доступа, необходимый для связанных типов записей в зависимости от выбранного в процессе преобразования параметра.

| Тип записи     | Тип связанной записи             | Использовать существующую | Автоматически создавать                                                                               |
|----------------|----------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Субъект</b> | Команда субъекта                 | Чтение/Создание/Изменение | Чтение/Создание/Изменение                                                                             |
|                | Адреса                           | Только чтение             | "Чтение/Создание", если зацепка содержит адрес; в противном случае уровень доступа не имеет значения. |
|                | Пользовательские объекты 01 - 03 | Чтение/Создание/Изменение | Чтение/Создание/Изменение                                                                             |
| <b>Контакт</b> | Субъекты                         | Только чтение             | Только чтение                                                                                         |
|                | Адреса                           | Только чтение             | "Чтение/Создание", если зацепка содержит адрес; в противном случае уровень доступа не имеет значения. |
|                | Команда контакта                 | Чтение/Создание/Изменение | Чтение/Создание/Изменение                                                                             |
|                | Пользовательские объекты 01 - 03 | Чтение/Создание/Изменение | Чтение/Создание/Изменение                                                                             |

| Тип записи                | Тип связанной записи             | Использовать существующую | Автоматически создавать   |
|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Бизнес-возможность</b> | Контакты                         | Не применимо              | Чтение/Создание           |
|                           | Пользовательские объекты 01 - 03 | Чтение/Создание/Изменение | Чтение/Создание/Изменение |
|                           | Команда для возможности          | Чтение/Создание/Изменение | Чтение/Создание/Изменение |
|                           | Выручка                          | Не применимо              | Чтение/Создание/Изменение |

### Доступ к записям действий и пользовательских объектов, связанных с зацепками

В стандартном приложении преобразование зацепок не выполняется при отсутствии доступа для изменения всех следующих элементов:

- Действия, связанные с этой зацепкой.
- Связанные с зацепкой записи, имеющие тип "запись пользовательского объекта", если на странице преобразования зацепки выбрано связывание этих записей с организацией, контактом или возможностью.

Но если администратор установил флажок "Преобразовать только изменяемые связанные объекты" в профиле компании, преобразование зацепки может быть успешно выполнено даже при отсутствии у данного пользователя доступа для изменения всех записей действий и соответствующих пользовательских объектов, связанных с этой зацепкой. В этом случае только связанные записи, для которых имеется доступ на изменение, связываются с записями, которые создаются или обновляются после преобразования.

Сведения о том, как Oracle CRM On Demand определяет, какой профиль доступа следует использовать, см. в следующих разделах.

- Способ определения прав доступа для работы с записями основного типа (см. [Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи](#) на стр. 1621)
- Способ определения прав доступа для работы с записями связанного типа (см. [Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи](#) на стр. 1624)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для преобразования зацепок в регистрации сделок в компании должно быть настроено использование Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Подробнее о настройке управления отношениями с партнерами см. *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

### Отклонение зацепок

Вместо преобразования подтвержденной зацепки в возможность можно прийти к заключению, что зацепка не настолько значительна, как показывает оценка, и удалить ее из процесса управления зацепками. При отклонении зацепка не удаляется и остается в записях компании со статусом "Отклонено".

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочия на отклонение зацепок.

#### Процедура отклонения подтвержденной зацепки

- 1 Выберите зацепку, которую требуется отклонить.  
Подробнее о выборе зацепок см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).

2 На странице "Сведения о зацепках" нажмите "Отклонить".

3 На странице отклонения зацепки введите следующую информацию:

- В поле "Код отклонения" выберите значение из раскрывающегося списка.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Статус" отображается на странице отклонения зацепки. Оно доступно только для чтения и имеет значение "Отклонено". Администратор может ограничить значения, доступные для выбора в поле "Код отклонения", определив каскадный список выбора с полем "Статус" в качестве родительского списка выбора и полем "Код отклонения" в качестве связанного списка выбора.

- Введите основание для отклонения в поле "Причина отклонения" (необязательно).

**Примечание.** Если для кода отклонения выбрано значение "Другой", поле "Причина отклонения" становится обязательным для заполнения.

- Для переназначения зацепки новому владельцу установите флажок "Переназначение владельца". Если администратор компании установил правила назначения зацепки, то установка флажка "Переназначение владельца" приведет к тому, что диспетчер назначений переназначит зацепку, используя правила назначения. В зависимости от политики компании отклоненная зацепка может быть переназначена первоначальному владельцу или первоначальному менеджеру владельца. Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51).

4 Нажмите "Подтвердить отклонение".

Повторно появляется страница "Сведения о зацепке" с информацией об отклонении, включая имя пользователя, отклонившего зацепку, код отклонения и причину отклонения (если указана). Значение поля "Статус" изменяется на "Отклонено".

## Анализ отклика зацепок

В стандартном выпуске Oracle CRM On Demand в разделе "Анализ отклика зацепок" на главной странице зацепок представлена информация, которая поможет проанализировать прогресс в подтверждении зацепок за последние 90 дней.

В этом разделе главной страницы зацепок можно выполнять следующие действия:

- Оценить эффективность команды продавцов с разных перспектив.
- Просмотреть статус зацепок для каждого члена команды продавцов, выбрав "Владелец зацепки" или "Продавец".
- Посмотреть данные за месяц или неделю для ознакомления с состоянием зацепок за этот период.
- Выяснить, какие действия необходимы для продвижения зацепок в процессе продаж.
- Нажмите сегмент диаграммы для просмотра списка зацепок.
- Загрузить или распечатать результаты анализа.

## Поля зацепок

Используйте страницу "Изменение зацепки" для добавления зацепки или обновления сведений существующей зацепки. На странице "Изменение зацепки" отображается полный набор полей для зацепки.

**СОВЕТ.** Также можно отредактировать зацепки на странице "Список зацепок" и странице "Сведения о зацепке". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты раскрывающихся списков. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация зацепок</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Компания                                   | Для компании, соответствующей имени субъекта.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Электронная почта                          | Адрес электронной почты зацепки. Сведения о символах, использование которых поддерживается в адресах электронной почты, см. в разделе <a href="#">Специальные символы в адресах электронной почты (на стр. 67)</a> .                                                                              |
| Не писать по электронной почте             | Указывает на предпочтение для зацепки не принимать сообщения электронной почты.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Связанная с возможностью информация</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Статус                                     | Состояние зацепки: Подтверждается, Подтверждено, Преобразовано, Отклонено и Перенесено в архив. Может быть изменено только на странице "Изменение зацепки", но <i>не</i> на странице "Новая зацепка".<br>Подробнее о значениях полей и их функциях см. далее в разделе "Значения поля Состояние". |
| Оценка                                     | Оценка по шкале, настроенной в компании, например, A = Горячий, B = Теплый, C = Прохладный, D = Холодный.                                                                                                                                                                                         |
| Интерес к продукту                         | Продукт или услуга, к которой зацепка проявляет интерес.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Потенциальная выручка                      | Потенциальная выручка в валюте, выбранной пользователем или администратором компании.                                                                                                                                                                                                             |
| Ожидаемая дата закрытия                    | Дата и время ожидаемого закрытия зацепки.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Следующий шаг                              | Описание следующего шага, который требуется выполнить.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Источник                                   | Категории источников в соответствии с настройками компании, такие как Реклама, Прямая почтовая рассылка, Событие, Рекламная акция, Источник информации, Выставка-продажа, Веб-узел, Партнер, Приобретено, Арендовано, Другое.                                                                     |
| Кампания                                   | Кампания, для которой сгенерирована эта зацепка, или кампания, связанная с зацепкой.                                                                                                                                                                                                              |
| Отрасль                                    | Категория отрасли для зацепки в соответствии с настройками компании.                                                                                                                                                                                                                              |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Годовая выручка                | Годовая выручка компании для зацепки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Связанный субъект              | Субъект, связанный с этой зацепкой. Обязательное поле для преобразования зацепок в возможности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Связанный контакт              | Контакт, связанный с зацепкой. Обязательное поле для преобразования зацепок в возможности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Связанная регистрация сделки   | Регистрация сделки, связанная с данной зацепкой. Это поле автоматически устанавливается, когда зацепка преобразуется в регистрацию сделки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Связанная возможность          | Возможность, связанная с зацепкой. Обязательное поле для преобразования зацепок в возможности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Владелец                       | <p>Владелец записи зацепки.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Полное имя владельца           | Владелец записи зацепки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Переназначение владельца       | <p>Указывает, что зацепка должна быть переназначена. Если администратор компании настроил правила назначения зацепки, при выборе этого поля в Oracle CRM On Demand запускается диспетчер назначений для повторной обработки зацепки и ее назначения в соответствии с правилами. Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Время выполнения запроса на переназначение записей зависит от правил назначения компании, количества записей для переназначения и текущей загрузки системы. При переназначении записи изменяется имя владельца зацепки.</p> |
| Продавец                       | Этой зацепке назначается имя продавца компании.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Поле                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>В зависимости от того, как связана организация с зацепкой, поле "Продавец" в зацепке может обновляться автоматически следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если организация явно связана с зацепкой путем выбора организации в поле "Связанный субъект" в записи зацепки и этой организации назначен владелец, то в поле "Продавец" в зацепке будет автоматически указано имя владельца выбранной организации при условии, что в профиле компании установлен флажок "Автообновление поля "Продавец" при связывании организации с записью зацепки". Если этот флажок снят, поле "Продавец" в зацепке не заполняется автоматически.</li> <li>■ При создании зацепки как связанной записи для организации в поле "Связанный субъект" в записи зацепки вносится название организации, но поле "Продавец" в записи зацепки не заполняется автоматически, даже если в профиле компании установлен флажок "Автообновление поля "Продавец" при связывании организации с записью зацепки".</li> </ul> |
| Описание              | Дополнительная информация о зацепке. Максимум 16350 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Веб-узел              | Веб-сайт, связанный с зацепкой.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Статус владения       | Текущий статус владения для зацепки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Профессия             | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Приблизительный доход | Это поле валюты. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Дата рождения         | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Возраст               | Это поле вычисляется на основе значения в поле "Дата рождения". Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Подтвержденная дата   | В этом поле автоматически появляется текущая дата, если в поле статуса установлено значение "Подтверждено".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### Значения поля "Статус"

По мере продвижения зацепки в процессе управления зацепкой поле "Статус" указывает положение зацепки в этом процессе. Значения статуса обеспечивают основной способ фильтрации зацепок. Подробнее о процессе управления зацепками см. в разделе [Зацепки \(на стр. 263\)](#).

В следующей таблице перечислены возможные значения поля состояния.

| Статус             | Описание                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Перенесено в архив | Устанавливается в результате выполнения шагов архивирования ( <a href="#">Архивирование зацепок (на стр. 275)</a> ). Определяется, что зацепка не представляет ценности для компании, в связи с этим зацепка удаляется из процесса оценки.             |
| Преобразовано      | Устанавливается в результате выполнения шагов преобразования ( <a href="#">Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности (на стр. 275)</a> ). Определяется, что зацепка достаточно ценная, чтобы стать возможностью. |
| Подтверждено       | Устанавливается в результате выполнения шагов подтверждения ( <a href="#">Подтверждение зацепок (на стр. 273)</a> ). Зацепка прошла процесс подтверждения. Ее владельцем становится продавец, назначенный для зацепки.                                 |
| Подтверждается     | Устанавливается в результате выполнения шагов создания ( <a href="#">Подтверждение зацепок (на стр. 273)</a> ). Зацепка создана и начался или должен начаться процесс ее подтверждения. По умолчанию владельцем является лицо, создавшее зацепку.      |
| Отклонено          | Устанавливается в результате выполнения шагов отклонения ( <a href="#">Отклонение зацепок (на стр. 280)</a> ). Определяется, что подтвержденная зацепка имеет меньшую ценность, чем ранее определенная оценщиком.                                      |





# 4 Продажи

---

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для сведений о продажах:

- **Организации.** Эти страницы используются для управления сведениями о юридических лицах, с которыми ведется совместная работа.
- **Контакты.** Эти страницы используются для отслеживания людей, связанных с субъектами и сделками.
- **Возможности.** Эти страницы используются для управления сделками, которые могут увеличить выручку.
- **Прогнозы.** Эти страницы используются для прогнозирования ежеквартальной выручки на основе существующих сделок.

Тип записи "Зацепки" также связан с областью продаж, поскольку зацепки можно преобразовать в сделки.

Oracle CRM On Demand также предоставляет следующие типы записей для сведений о продажах и планировании бизнеса:

- **Бизнес-план.** Эти страницы используются для задания стратегических целей и действий для субъектов, контактов или продуктов.
- **Цель.** Эти страницы используются для управления целями высокого уровня, которые необходимо достичь.
- **Организация плана.** Эти страницы используются для отслеживания сопоставления субъектов бизнес-планам.
- **Контакт для плана.** Эти страницы используются для связывания контактов с бизнес-планами.
- **Сделка плана.** Эти страницы используются для связывания сделок с бизнес-планами.

## Управление продажами

Для управления продажами выполните следующие процессы:

- 1 [Процесс управления сделками](#) (на стр. 287)
- 2 [Процесс управления субъектами](#) (на стр. 288)
- 3 [Процесс управления контактами](#) (на стр. 288)
- 4 [Процесс управления прогнозами для пользователей Sales](#) (на стр. 289)
- 5 [Процесс управления прогнозами для администраторов прогнозов](#) (на стр. 289)
- 6 [Процесс управления календарем и мероприятиями](#) (на стр. 289)

## Процесс управления сделками

Для управления сделками выполните следующие задачи:

- 1 Просмотрите поля сделок и связанную информацию (см. раздел [Поля сделок](#) (см. [Поля для возможности](#) на стр. 358)).
- 2 Создайте новую запись сделки (см. раздел [Создание записей](#) (на стр. 55)).

- 3 Добавьте записи выручки от продукта в сделку (см. раздел Связывание продуктов со сделками (см. [Связывание продуктов с возможностями](#) на стр. 347)).
- 4 Определите ключевых контактов и роли контактов (см. разделы [Контакты](#) (на стр. 314) и [Добавление ролей](#) (на стр. 1540)).
- 5 Отслеживайте операции и примечания, связанные со сделками (см. раздел [Поля операций](#) (на стр. 248) и [Добавление примечаний](#) (на стр. 166)).
- 6 Назначьте владельца возможности и параметр видимости (см. раздел Управление профилями доступа (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549) и Совместное использование записей (команды) (см. [Общие записи \(команды\)](#) на стр. 154)).
- 7 Обновите этап продаж для сделки (см. раздел О сделках и прогнозах (см. [О возможностях и прогнозах](#) на стр. 339)).
- 8 Свяжите партнеров и конкурентов со сделкой (см. раздел Отслеживание партнеров и конкурентов для сделок (см. [Отслеживание партнеров и конкурентов для возможностей](#) на стр. 345)).
- 9 Выполните оценку и прогноз сделки (см. раздел О сделках и прогнозах (см. [О возможностях и прогнозах](#) на стр. 339)).
- 10 Отслеживание активов возможности см. в разделе [Отслеживание активов](#) (на стр. 304).

## Процесс управления субъектами

Для управления субъектами выполните следующие задачи:

- 1 Просмотрите поля субъекта и связанную информацию (см. раздел [Поля субъекта](#) (на стр. 310)).
- 2 Создайте новую запись субъекта (см. раздел [Создание записей](#) (на стр. 55)).
- 3 Определите ключевых контактов и роли контактов (см. разделы [Контакты](#) (на стр. 314) и [Добавление ролей](#) (на стр. 1540)).
- 4 Отслеживайте операции и примечания, связанные с субъектом (см. раздел [Поля операций](#) (на стр. 248) и [Добавление примечаний](#) (на стр. 166)).
- 5 Назначьте владельца организации и параметр видимости (см. раздел Управление профилями доступа (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549) и Совместное использование записей (команды) (см. [Общие записи \(команды\)](#) на стр. 154)).
- 6 Свяжите партнеров и конкурентов с субъектом (см. раздел Отслеживание партнеров и конкурентов субъекта (см. [Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов](#) на стр. 303)).
- 7 Определите отношения между субъектами (см. раздел Отслеживание отношений между субъектами (см. [Отслеживание взаимоотношений между субъектами](#) на стр. 299)).

**Примечание.** Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Добавьте записи выручки в субъект (см. раздел [Отслеживание выручки на основе субъектов](#) (на стр. 306)).

**Примечание.** Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Создайте прогноз выручки субъекта (см. раздел Отслеживание выручки на основе субъекта (см. [Отслеживание выручки на основе субъектов](#) на стр. 306)).

**Примечание.** Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10 Отслеживайте активы субъекта (см. раздел [Отслеживание активов](#) (на стр. 304)).

## Процесс управления контактами

Для управления контактами выполните следующие задачи:

- 1 Просмотрите поля контакта и связанную информацию (см. раздел [Поля контакта](#) (на стр. 334)).

- 2 Создайте новую запись контакта (см. раздел [Создание записей \(на стр. 55\)](#)).
- 3 Отслеживайте операции и примечания, связанные с контактом (см. раздел [Поля операций \(на стр. 248\)](#) и [Добавление примечаний \(на стр. 166\)](#)).
- 4 Назначьте владельца контакта и параметр видимости (см. раздел [Управление профилями доступа](#) на стр. 1549) и Совместное использование записей (команды) (см. [Общие записи \(команды\)](#) на стр. 154)).
- 5 Выполните исследование удовлетворенности клиентов (см. раздел [Использование сценариев оценки](#) (см. [Применение сценариев оценки](#) на стр. 179)).
- 6 Определите отношения между контактами (см. раздел [Отслеживание отношений между контактами](#) (см. [Отслеживание взаимоотношений между контактами](#) на стр. 326)).

**Примечание.** Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 7 Добавьте записи выручки для контакта (см. раздел [Отслеживание выручки на основе контактов](#) (см. [Отслеживание выручки, основанной на контактах](#) на стр. 327)).

**Примечание.** Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Создайте прогноз выручки контакта (см. раздел [Отслеживание выручки на основе контактов](#) (см. [Отслеживание выручки, основанной на контактах](#) на стр. 327)).

**Примечание.** Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Отслеживайте активы контакта (см. раздел [Отслеживание активов \(на стр. 304\)](#)).

**Примечание.** Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Процесс управления прогнозами для пользователей Sales

Для управления прогнозами выполните следующие задачи:

- 1 Установите квоты (см. раздел [Управление квотами](#) (см. [Обслуживание квот](#) на стр. 368)).
- 2 Создайте прогноз для сделок, субъектов и контактов (см. раздел [Прогнозы \(на стр. 361\)](#)).
- 3 Просмотрите прогнозы (см. раздел [Просмотр прогнозов \(на стр. 364\)](#)).
- 4 Обновите прогнозы (см. раздел [Обновление прогнозов \(на стр. 365\)](#)).
- 5 Отправьте прогнозы (см. раздел [Отправка прогнозов \(на стр. 367\)](#)).

## Процесс управления прогнозами для администраторов прогнозов

Для управления прогнозами выполните следующие задачи:

- 1 Настройте финансовый календарь компании (см. раздел [Настройка профиля компании глобальных стандартных значений](#) (см. [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) на стр. 1233)).
- 2 Определите иерархию прогноза (см. раздел [Настройка определения прогноза \(на стр. 1750\)](#)).
- 3 Установите квоты пользователей (см. раздел [Настройка квот для пользователей Sales](#) (см. [Настройка квот продаж пользователей](#) на стр. 1518)).
- 4 Создайте определение прогноза, включая дату, тип, продолжительность и участников (см. раздел [Настройка определения прогноза \(на стр. 1750\)](#)).

## Процесс управления календарем и мероприятиями

Для управления календарем и мероприятиями выполните следующие задачи:

- 1 Просмотрите текущие встречи в календаре (см. раздел [Календарь и мероприятия](#) (см. [Календарь и операции](#) на стр. 201)).

- 2 Создайте новые встречи и задачи (см. раздел Создание мероприятий (см. [Создание операций](#) на стр. 214)).
- 3 Сведения об использовании календаря совместно с другими пользователями см. в разделе [Просмотр календарей других пользователей](#) (на стр. 239).
- 4 Отслеживайте ключевые задачи и управляйте ими (см. раздел Календарь и мероприятия (см. [Календарь и операции](#) на стр. 201)).

## Зацепки (аспекты продаж)

Зацепки играют важную роль в процессе продаж. Процесс продаж может начинаться с создания зацепки. Сначала зацепки проходят подтверждение, затем выполняется их преобразование. Дополнительные сведения о процессе продаж см. в разделе [Управление маркетингом](#) (на стр. 255). Зацепки можно преобразовать в контакты, субъекты, регистрации сделок и возможности. После преобразования зацепки в возможность она вводится в процесс продаж. Значения определенных полей в записи возможности или регистрации сделки извлекаются из записи зацепки. Эти значения основаны на сопоставлении зацепок, преобразованных в процессе продаж.

## Субъекты

Страница "Субъекты" служит для создания, обновления и отслеживания субъектов. *Субъекты* обычно представляют собой компании, с которыми ведутся деловые отношения, но в качестве субъектов также можно отслеживать партнеров, конкурентов, филиалы и т. п.

Поскольку записи субъектов (организаций) во многом определяют способ управления деятельностью компании (такая практика широко распространена), необходимо ввести как можно больше сведений о них. Некоторые из этих сведений, такие как регион или отрасль, могут использоваться в отчетах в качестве способа распределения информации по категориям. Аналогично, в случае связывания записи, например возможности, с записью субъекта с заполненными полями региона и отрасли такие возможности могут быть распределены по категориям в соответствии со значениями региона и отрасли.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Управление субъектами](#) (на стр. 292)

## Работа с главной страницей субъектов

Главная страница субъектов является отправной точкой для управления субъектами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может изменить макет страницы 'Главная страница субъектов'. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание субъекта

Можно создать субъект, нажав кнопку "Создать" в разделе недавно просмотренных субъектов. Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 55) и [Поля субъектов](#) (см. [Поля субъекта](#) на стр. 310).

### Работа со списками субъектов

В разделе списка субъектов показан ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для субъектов.

| Список субъектов                         | Фильтры                                                              |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Все субъекты                             | Все субъекты, отсортированные в алфавитном порядке по имени субъекта |
| Все субъекты типа "Клиент"               | Субъекты, у которых тип имеет значение "Клиент"                      |
| Все субъекты типа "Конкурент субъекта"   | Субъекты, у которых тип имеет значение "Конкурент"                   |
| Все субъекты типа "Партнер субъекта"     | Субъекты, у которых тип имеет значение "Партнер"                     |
| Все субъекты типа "Потенциальный клиент" | Субъекты, у которых тип имеет значение "Потенциальный клиент"        |
| Недавно созданные субъекты               | Все субъекты, отсортированные по дате создания                       |
| Недавно измененные субъекты              | Все субъекты, отсортированные по дате изменения                      |
| Все субъекты, на которых можно ссылаться | Субъекты, у которых установлен флаг "Ссылка"                         |
| Все главные субъекты                     | Субъекты с высоким приоритетом                                       |
| Мои субъекты                             | Субъекты, для которых в поле "Владелец" указано имя пользователя     |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице 'Управление списками' также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно просмотренных субъектов

Раздел 'Мои недавно просмотренные субъекты' содержит субъектов, которые недавно просматривались.

### Работа с задачами субъектов

В разделе "Мои открытые задачи для организаций" показаны задачи, назначенные текущему пользователю и отсортированные по сроку, а затем по приоритету. Пользователь или его менеджер устанавливает срок и приоритет. Приоритет задачи (1 – высокий, 2 – средний или 3 – низкий) обозначен стрелками: стрелка вверх – высокий, без стрелки – средний, стрелка вниз – низкий приоритет.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании изменит значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" (например, заменит значение по умолчанию *1 - высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае

использования администратором следующих шаблонов: "1 - подпись", "2 - подпись" или "3 - подпись", где *подпись* - имя, присвоенное администратором приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - подпись" сопровождается стрелкой вверх, "2 - подпись" не обозначается стрелкой, "3 - подпись" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение 1 - *мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные администратором компании в список выбора для поля "Приоритет". Дополнительные сведения об изменении значений по умолчанию для списков выбора, например для поля "Приоритет", см. в разделе [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 1384).

- Чтобы просмотреть задачу, щелкните ссылку "Тема".
- Чтобы просмотреть субъект, с которым связана задача, щелкните его имя.
- Чтобы развернуть список задач, выберите "Показать полный список".

### Использование отчетов для анализа эффективности субъекта

На главной странице субъектов может быть показан один или несколько разделов отчета (вывод конкретных разделов настраивается администратором компании). В стандартной редакции Oracle CRM On Demand отображается раздел "Анализ организаций", в котором содержится всесторонний анализ распределения субъектов и закрытого дохода. Подробнее об использовании этого раздела см. в разделе [Анализ эффективности субъектов](#) (на стр. 310).

### Добавление разделов на главной странице субъектов

Если роль пользователя включает привилегию индивидуализации главных страниц, он может добавлять дополнительные разделы на главную страницу субъектов в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на главной странице субъектов пользователя.

#### Для добавления раздела на "Главную страницу субъектов"

- 1 На "Главной странице субъектов" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы субъектов с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление субъектами

Для управления субъектами выполните следующие задачи:

- [Переназначение организаций](#) (на стр. 293)
- [Изменение основного контакта субъекта](#) (на стр. 294)
- [Привязка записей к субъектам](#) (на стр. 295)
- [Связывание субъектов портфеля](#) (см. [Связывание организаций портфеля](#) на стр. 297)
- [Определение родительских субъектов](#) (на стр. 298)
- [Ограничение числа отображаемых записей субъектов](#) (на стр. 298)
- [Отслеживание отношений между субъектами](#) (см. [Отслеживание взаимоотношений между субъектами](#) на стр. 299)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Учет отношений между организациями \(субъектами\) и контактами](#) (см. [Отслеживание отношений между организациями и контактами](#) на стр. 300)
- [Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов](#) (на стр. 303)
- [Отслеживание активов](#) (на стр. 304)



- Отслеживание выручки на базе субъектов (см. [Отслеживание выручки на основе субъектов](#) на стр. 306)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand поэтому она доступна не во всех организациях.

- Отслеживание посещений (коммерческих визитов) клиентов (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand поэтому она доступна не во всех организациях.

- Создание встреч для нескольких организаций (на стр. 309)
- Анализ эффективности субъектов (на стр. 310)

Пользователь, чья роль включает привилегию "Интеграция Maps", может также выполнять процедуру [Выполнение поиска ближайших объектов](#) (на стр. 401).

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 55)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 120)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 123)
- [Работа со списками](#) (на стр. 131)
- [Применение сценариев оценки](#) (на стр. 179)
- [Общие записи \(команды\)](#) (на стр. 154)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля субъекта](#) (на стр. 310)
- [Работа с главной страницей субъектов](#) (на стр. 290)
- [Отображение изображений на страницах сведений о записях](#) (на стр. 77)
- [Работа с Oracle Social Network](#) (на стр. 460)
- [Аналитика](#) (на стр. 871)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

### Переназначение организаций

Вы можете переназначить организацию вручную, изменив имя ее владельца или основную пользовательскую книгу, если ваш уровень доступа позволяет это сделать.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В зависимости от режима владения записями, заданного администратором компании для типа записи "Организация", запись организации можно назначить владельцу или основной пользовательской книге. Однако ее нельзя назначить одновременно и владельцу, и основной пользовательской книге. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе [Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи](#) (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51).

Если в вашей компании используется диспетчер назначений и тип записи "Организация" настроен для пользовательского или смешанного режима владения, вы можете также переназначить организацию новому владельцу, установив флажок "Переназначить организацию" в запросе.

### **Процедура переназначения организации**

- 1 Выберите организацию, которую требуется переназначить.  
Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения об организации" нажмите "Правка".
- 3 На странице изменения организации выполните одно из следующих действий.
  - Щелкните значок "Поиск" в поле "Владелец" или "Книга" и выберите в окне поиска другого пользователя или книгу.
  - Установите флажок "Переназначить организацию", чтобы диспетчер назначений переназначил ее.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе [Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи \(см. Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями на стр. 51\)](#).

- 4 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Время выполнения запроса на переназначение записей зависит от правил назначения компании, количества записей для переназначения и текущей загрузки системы.

### **Изменение основного контакта субъекта**

Субъект может иметь множество контактов, но один из них должен быть помечен как основной контакт субъекта. По умолчанию первый добавленный к субъекту контакт становится основным контактом, однако основной контакт можно изменить.

#### **Для изменения основного контакта субъекта**

- 1 Выберите субъект.  
Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения об организации" нажмите "Правка".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если поле "Основной контакт" не отображается на странице "Сведения о субъекте" или "Редактирование субъекта", администратор компании должен добавить это поле к макету страницы.

**СОВЕТ.** Если для компании включено внутритекстовое редактирование, то можно изменить основной контакт непосредственно на странице "Сведения о субъекте". Подробнее о внутритекстовом редактировании см. в разделе [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#).

- 3 На странице "Редактирование субъекта" нажмите значок "Поиск" в поле "Основной контакт".
- 4 В окне "Поиск" выберите имя нового основного контакта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В качестве основного контакта для организации доступны только контакты, уже связанные с организацией. Кроме того, если поле списка "Контакт организации" появляется в окне поиска, то для выбора в этом поле будет доступен только список контактов, содержащий уже связанные с организацией контакты. Нельзя выбрать другой список для поиска контакта.

- 5 Нажмите "Сохранить" на странице "Редактирование субъекта".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В разделе связанной информации "Контакты" на странице "Сведения об организации" основной контакт для организации всегда отображается как первый контакт в списке контактов, связанных с организацией, даже если флажок "Основной контакт" не отображается в разделе связанной информации "Контакты" на странице "Сведения об организации". Если выбрать "Показать весь список" для открытия полного списка связанных контактов, основной контакт может отображаться первым на странице списка, даже если список отсортирован по полю "Фамилия" или "Имя".

Положение основного контакта в списке зависит от количества записей в списке и количества записей, отображаемых на странице списка. Предположим, например, что с организацией связано 180 контактов, фамилия основного контакта организации начинается с последней буквы алфавита, а на странице списка отображается 100 записей. В этом случае основной контакт отображается в первой записи на второй странице списка при сортировке списка по полю "Фамилия".

## Привязка записей к субъектам

К записи субъекта можно привязывать записи, созданные на странице сведений, такие как контакты и действия. В случае привязки записи связываются между собой и пользователь с правами доступа к таким записям получает полное представление о содержащейся в них информации.

Новые записи добавляются в базу данных одновременно с привязкой к выбранному субъекту. Например, созданный на странице "Сведения о субъекте" контакт связывается с субъектом, а затем появляется на страницах "Контакты".

В записи субъекта содержится информация, которая наследуется после привязки к другой записи. Например, в некоторых отчетах о возможностях записи отображаются по областям или отраслям. Так как "Область" и "Отрасль" не являются частью записей возможностей, система ищет связанные записи субъектов, чтобы определить группу, которой принадлежит данная возможность. Поэтому рекомендуется привязывать записи к записи субъекта.

Кроме того, к записи субъекта можно привязать других пользователей, позволяя им просматривать запись. Например, пользователю необходимо предоставить общий доступ к записи субъекта команде коллег, с которыми он работает над завершением сделки. В зависимости от роли у членов команды различаются требования доступа к записи субъекта, а также к связанным с ней записям контактов и возможностей.

## Привязка информации к субъекту

### 1 Выберите субъект.

Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

### 2 Пролитайте содержимое страницы "Сведения о субъекте" до соответствующего раздела и при необходимости привяжите записи к данному субъекту.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании определяет тип сопутствующей информации, отображаемой на странице "Сведения о субъекте". Допускается изменение порядка доступных разделов сопутствующей информации или скрытие неиспользуемых разделов. Подробнее о персонализации макетов страницы сведений см. в разделе [Изменение макета своей страницы сведений \(на стр. 828\)](#).

В приведенной ниже таблице перечисляются некоторые типы записей, которые можно привязать к субъекту.

| Тип записи  | Информация                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Возможности | Чтобы привязать новую возможность, необходимо нажать кнопку "Создать", ввести в форме "Правка" требуемые сведения и сохранить запись. Описание полей см. в разделе <a href="#">Поля для возможности (на стр. 358)</a> . |

| Тип записи                           | Информация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Запросы на обслуживание              | Чтобы привязать новый запрос на обслуживание, необходимо нажать кнопку "Создать", ввести в форме "Правка" требуемые сведения и сохранить запись. Описание полей см. в разделе Поля запроса на обслуживание (см. <a href="#">Поля запросов на обслуживание</a> на стр. 442).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Примечания                           | <p>Чтобы привязать новое примечание, необходимо ввести требуемые сведения и сохранить запись.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Примечания, кроме того, добавляются при нажатии значка примечания в правом верхнем углу страницы, если эта возможность включена для компании.</p> <p>Дополнительные сведения о примечаниях см. в разделе <a href="#">Добавление примечаний</a> (на стр. 166).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Открытые операции (встречи и задачи) | <p>Чтобы привязать новую задачу или встречу, необходимо нажать кнопку "Создать задачу" или "Создать встречу", Затем в форме "Правка" введите требуемые сведения и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Поля операции (см. <a href="#">Поля операций</a> на стр. 248).</p> <p>К субъекту можно привязать несколько действий. Если с действием связано время, операция появится в списке "Операции" и "Календарь".</p> <p>Пользователи с правом просмотра субъекта также могут просматривать связанные с субъектом действия, включая принадлежащие или назначенные другим пользователям.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Контакты                             | <p>Чтобы привязать новый контакт, необходимо нажать кнопку "Создать", ввести в форме "Правка" требуемые сведения и сохранить запись. Описание полей см. в разделе <a href="#">Поля контакта</a> (на стр. 334).</p> <p><b>СОВЕТ.</b> Чтобы избежать дублирования записей контактов, нажмите кнопку "Добавить", а затем щелкните значок поиска рядом со столбцом "Новый контакт". В окне "Поиск" введите имя, фамилию или адрес электронной почты и нажмите кнопку "Перейти". Если контакт не будет найден, нажмите кнопку "Создать", чтобы создать запись контакта.</p> <p>Если известно, что запись контакта существует, для его добавления к записи требуется нажать кнопку "Добавить".</p> <p>Ссылка "Имя" используется, чтобы открыть страницу "Сведения о контакте" и обновить информацию о контакте. Дополнительные сведения о связывании контактов с организациями см. в разделе <a href="#">Отслеживание отношений между организациями и контактами</a> (на стр. 300).</p> |
| Команда субъекта                     | Для того, чтобы сделать эту запись видимой другим работником, нажмите "Добавить пользователей". В окне "Добавить пользователя в команду субъекта" выберите имя сотрудника и укажите уровень доступа. Дополнительные сведения по совместному использованию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Тип записи           | Информация                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | записей см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. <a href="#">Общие записи (команды)</a> на стр. 154).                                                                                                                                                                  |
| Партнеры организации | Чтобы привязать субъект и отслеживать его как партнера данного субъекта, нажмите кнопку "Добавить". Затем в форме "Правка" введите требуемые сведения и сохраните запись. Описание полей см. в разделе <a href="#">Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов (на стр. 303)</a> .       |
| Конкуренты субъекта  | Чтобы привязать субъект и отслеживать его как конкурента для данного субъекта, нажмите кнопку "Добавить". Затем в форме "Правка" введите требуемые сведения и сохраните запись. Описание полей см. в разделе <a href="#">Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов (на стр. 303)</a> . |

### Перемещение или удаление связанной записи

- 1 Выберите субъект.  
Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Проплистайте содержимое страницы "Сведения о субъекте" до соответствующего раздела.
- 3 В строке, связь которой требуется исключить или удалить, выберите "Исключить" или "Удалить" в меню уровня записи.
  - **Отделить.** Разрывается связь между записями без удаления любой из них.
  - **Удалить.** Эта ссылка используется для удаления связанной записи. Удаленная запись перемещается на страницу "Удаленные элементы" и через 30 дней удаляется из базы данных безвозвратно.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Вложение файлов и адресов URL в записи \(на стр. 173\)](#)
- [Удаление и восстановление записей \(на стр. 184\)](#)
- [Отслеживание активов \(на стр. 304\)](#)

### Связывание организаций портфеля

Эта функция характерна для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Субъекты портфеля можно связать с субъектом отношением "многие к одному". Другими словами, можно связать несколько субъектов портфеля с одним субъектом, но каждый субъект портфеля может быть связан только с одним субъектом.

**Перед началом работы** По умолчанию на странице "Сведения о субъекте" не отображается информация, связанная с портфелем. Для доступа к этой информации администратор компании должен предоставить роли пользователя права доступа к связанной с портфелем информации. Затем пользователь или администратор компании должен добавить связанную с портфелем информацию в макет страницы "Сведения о субъекте". Дополнительные сведения о настройке макетов страниц сведений см. в разделе Изменение макета страницы "Сведения" (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).

### **Привязка дочернего субъекта портфеля**

- 1 Выберите родительский субъект.  
Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Пролистайте содержимое страницы "Сведения о субъекте" до связанной с портфелем информации и нажмите кнопку "Создать".
- 3 Заполните поля в открывшейся странице "Редактирование субъекта портфеля".  
Подробнее о портфельных счетах см. в разделе Поля портфельных счетов (см. [Поля портфельного счета](#) на стр. 728).
- 4 Сохраните запись.

### **Определение родительских субъектов**

Можно указать иерархии субъектов, например компанию, являющуюся филиалом другой компании, путем указания отношений родительский-дочерний. Сначала создайте родительский субъект, затем выберите этот субъект в качестве родительского для дочернего или подчиненного субъекта.

### **Процедура указания родительского субъекта**

- 1 Выберите дочерний субъект.  
Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения об организации" нажмите "Правка".  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для компании включена функция внутритекстового редактирования, можно указать родительский субъект внутри текста на странице "Сведения о субъекте". Подробнее о внутритекстовом редактировании см. в разделе [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#).
- 3 На странице "Редактирование субъекта" нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительский субъект".
- 4 В окне "Поиск" выберите родительский субъект.
- 5 Сохраните запись.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поиск записей \(на стр. 81\)](#)
- [Поля субъекта \(на стр. 310\)](#)

### **Ограничение числа отображаемых записей субъектов**

Чтобы ограничить отображаемые субъекты, необходимо выбрать отфильтрованный список. В таком списке содержится подмножество субъектов, соответствующих критериям, сохраненным вместе со списком.

**Перед началом работы.** При создании списка требуется ввести поля и значения для настраиваемого критерия. Рекомендуется перейти на страницу "Редактировать субъект" и записать точные имена и значения полей, используемые в приложении. В противном случае в отфильтрованном списке могут быть пропущены правильные записи. Также можно распечатать страницу "Сведения" записи, чтобы зафиксировать точные имена полей. Однако на распечатке не отображаются значения раскрывающихся списков.

### **Порядок открытия отфильтрованного списка субъектов**

- 1 Перейдите на вкладку "Субъекты".

- 2 В разделе "Списки субъектов" на главной странице субъекта выберите для работы требуемый список. Описание отфильтрованных списков субъектов по умолчанию см. в разделе Работа с главной страницей субъекта (см. [Работа с главной страницей субъектов](#) на стр. 290).

### **Порядок создания отфильтрованного списка субъектов**

- 1 Перейдите на вкладку "Субъекты".
- 2 В разделе "Списки субъектов" на главной странице субъекта перейдите по ссылке "Управлять списками".
- 3 На странице "Управлять списками" нажмите кнопку "Создать список".
- 4 Выполните действия, описанные в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 137).

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля субъекта](#) (на стр. 310)
- [Работа со списками операций](#) (на стр. 217)
- [Работа с главной страницей субъектов](#) (на стр. 290)

### **Отслеживание взаимоотношений между субъектами**

При необходимости отслеживания взаимоотношений между субъектами сохраняйте информацию на страницах "Взаимоотношения субъектов". Например, может потребоваться отследить взаимоотношения между инвесторами или аффилированными лицами данной записи.

Для этого предварительно задайте связи субъекта, чьи взаимоотношения требуется отслеживать, с записью данного субъекта. (Можно привязать столько субъектов, сколько необходимо). После этого задайте взаимоотношение и добавьте другую необходимую информацию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Возможность отслеживания отношений отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях. Для отслеживания отношений между субъектами необходимо добавить к роли администратора компании полномочие "Управление доступом к расширенной взаимосвязи контактов и субъектов"; кроме того, администратор должен добавить полномочие "Доступ к расширенной взаимосвязи субъектов" для пользователей, которые будут отслеживать отношения между субъектами.

Администраторы компании могут создавать пользовательские поля для хранения дополнительных сведений об отношениях для организации и добавлять эти пользовательские поля к разметке страницы "Правка отношений для организации". Затем пользователи, имеющие доступ к записям отношений организации, могут просмотреть и обновить данные в пользовательских полях.

**Перед началом работы** Создайте запись субъекта для каждой организации, с которой необходимо связать субъекта. Эта функция может быть недоступной в конкретной версии приложения, поскольку она не является частью стандартного приложения.

### **Для отслеживания взаимоотношений между субъектами**

- 1 Выберите субъект.  
Инструкции по выбору субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 На странице "Сведения о субъектах" осуществите прокрутку до раздела "Взаимоотношения субъектов" и выполните одно из следующих действий:
  - Для связывания субъекта нажмите "Добавить".
  - Для обновления информации нажмите ссылку "Правка" в строке существующего взаимоотношения субъекта.



- 3 На странице "Редактирование взаимоотношений субъекта" введите требуемую информацию. В следующей таблице приведена информация о некоторых полях для отслеживания взаимоотношений между субъектами (организациями).

| Поле                  | Примечания                                                                                                            |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Связанная организация | Щелкните значок "Поиск" и выберите субъекта, чьи отношения и информацию требуется отслеживать. Это обязательное поле. |
| Роль                  | Выберите параметр, который определяет отношения между субъектами.                                                     |
| Обратная роль         | Выберите параметр, который определяет обратные отношения между субъектами.                                            |
| Начальная дата        | В это поле можно внести дату начала взаимоотношений между субъектами. Значение по умолчанию – сегодняшняя дата.       |
| Конечная дата         | В это поле вводится дата окончания взаимоотношений между субъектами. Значение по умолчанию – сегодняшняя дата.        |

- 4 Сохраните запись.

### Отслеживание отношений между организациями и контактами

Организации можно связать с контактами несколькими способами. На странице сведений об организации существующие контакты можно связать с данной организацией. Также можно создать новые контакты, которые будут автоматически связаны с этой организацией. Аналогичным образом на странице сведений о контакте существующие организации можно связать с данным контактом. Также можно создать новые организации, которые будут автоматически связаны с этим контактом.

#### Сведения о контакте организации

После связывания организации и контакта можно просматривать сведения о контакте организации на странице изменения контакта организации. Администраторы компании могут создавать пользовательские поля для хранения дополнительной информации о контактах организации и добавлять эти поля в макет страницы изменения контакта организации. После этого пользователи, имеющие доступ к записям этого контакта организации, смогут просматривать и обновлять сведения в этих пользовательских полях.

Для создания пользовательских полей для контактов организации администраторы используют ссылку "Поля контактов организации", которая доступна для обоих типов записей ("Организация" и "Контакт") на страницах настройки приложения в Oracle CRM On Demand. Для создания макетов страницы изменения контакта организации администраторы используют ссылку "Макет страницы контакта организации", которая доступна для обоих типов записей ("Организация" и "Контакт"). Дополнительные сведения о добавлении пользовательских полей и создании макетов страниц см. в разделе [Настройка приложения \(на стр. 1321\)](#).

#### Об основном контакте для организации

Можно связать несколько контактов с организацией, но один из связанных контактов должен быть указан как основной контакт организации. Первый контакт, связанный с организацией, автоматически определяется как основной контакт, но позже можно указать другой основной контакт для организации. Дополнительные сведения об изменении основного контакта см. в разделе [Изменение основного контакта субъекта](#) на стр. 294).

Имя основного контакта отображается в поле "Основной контакт" на странице сведений об организации, если это поле имеется в макете страницы сведений об организации. Кроме того, если в разделе связанной информации для контактов на странице сведений об организации в макете присутствует флажок "Основной контакт", то этот флажок будет установлен в строке для основного контакта. Администратор определяет, включаются ли поля "Основной контакт" и флажок "Основной контакт" в макеты.

В разделе связанной информации "Контакты" на странице "Сведения об организации" основной контакт для организации всегда отображается как первый контакт в списке контактов, связанных с организацией, даже если флажок "Основной контакт" не отображается в разделе связанной информации "Контакты" на странице "Сведения об организации". Если выбрать "Показать весь список" для открытия полного списка связанных контактов, основной контакт может отображаться первым на странице списка, даже если список отсортирован по полю "Фамилия" или "Имя".

Положение основного контакта в списке зависит от количества записей в списке и количества записей, отображаемых на странице списка. Предположим, например, что с организацией связано 180 контактов, фамилия основного контакта организации начинается с последней буквы алфавита, а на странице списка отображается 100 записей. В этом случае основной контакт отображается в первой записи на второй странице списка при сортировке списка по полю "Фамилия".

### Роли контактов

При связывании организации с контактом указываются роли, которыми будет обладать этот контакт в организации. Запись роли контакта в компании является критически важной для понимания влияния, которое оказывает этот контакт на решения о покупках в данной организации. Например, для организации можно отслеживать отношения со следующими типами контактов: "Утверждающий", "Пользователь и оценщик", "Пользователь и утверждающий", "Пользователь и ответственный за принятие решений", "Оценщик и утверждающий", "Оценщик и ответственный за принятие решений" и "Неизвестно".

Ниже приведено описание процедуры связывания контактов с организацией.

### Процедура связывания контактов с организацией

- 1 Выберите нужную организацию.

Дополнительные сведения о выборе записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

- 2 Чтобы создать новый контакт, связанный с этой организацией, выполните следующие действия.

- a На странице сведений об организации щелкните "Создать" в разделе информации о контактах.
- b На странице изменения контакта введите информацию о новом контакте и сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые поля на странице изменения контакта могут автоматически заполняться значениями из записи организации.

- 3 Чтобы связать существующий контакт с организацией, выполните следующие действия.

- a На странице сведений об организации щелкните "Добавить" в разделе информации о контактах.
- b На странице списка контактов щелкните значок "Поиск" и выберите контакт, который требуется связать с данной организацией.

На странице списка контактов можно связать с организацией не более пяти контактов.

- c (Необязательно.) Для каждого контакта выберите параметр, определяющий основную роль этого контакта в организации.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После связывания контакта с организацией можно добавить для него дополнительные роли в рамках организации.

- d Сохраните внесенные изменения.

Ниже приведено описание процедуры связывания организаций с контактом.

### **Процедура связывания организаций с контактом**

- 1 Выберите нужный контакт.  
Дополнительные сведения о выборе записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Чтобы создать новую организацию, связанную с этим контактом, выполните следующие действия.
  - a На странице сведений о контакте щелкните "Создать" в разделе информации об организациях.
  - b На странице изменения организации введите информацию о новой организации и сохраните внесенные изменения.
- 3 Чтобы связать существующую организацию с контактом, выполните следующие действия.
  - a На странице сведений о контакте щелкните "Добавить" в разделе информации об организациях.
  - b На странице добавления организации щелкните значок "Поиск" и выберите организацию, которую требуется связать с данным контактом.  
На странице добавления организации можно связать с контактом не более пяти организаций.
  - c (Необязательно.) Для каждой организации выберите параметр, определяющий основную роль данного контакта в этой организации.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** После связывания организации с контактом можно добавить для контакта дополнительные роли в рамках этой организации.
  - d Сохраните внесенные изменения.

Ниже приведено описание процедуры просмотра и обновления сведений о контакте организации.

### **Процедура просмотра и обновления сведений о контакте организации**

- 1 Выполните одно из следующих действий.
  - На странице сведений об организации щелкните ссылку "Изменить" в разделе информации о контактах.
  - На странице сведений о контакте щелкните ссылку "Изменить" в разделе информации об организации.

На странице изменения контакта организации отображаются сведения о связанном контакте. Поля на этой странице могут быть доступны только для чтения либо также для добавления и изменения сведений в зависимости от настройки макета страницы администратором компании.
- 2 Обновите необходимые сведения, а затем сохраните изменения.

Ниже приведено описание процедуры обновления сведений о роли для контакта организации.

### **Процедура обновления сведений о роли для контакта организации**

- 1 Выполните одно из следующих действий.
  - На странице сведений об организации щелкните ссылку "Изменить роли" в разделе информации о контактах.
  - На странице сведений о контакте щелкните ссылку "Изменить роли" в разделе информации об организации.

На странице "Роли организации" или "Роли контакта" отображаются доступные и выбранные роли для этого контакта организации.
- 2 На странице "Роли организации" или "Роли контакта" выберите в разделе "Доступные" необходимые роли для контакта, а затем с помощью стрелки переместите их в раздел "Выбрано".
- 3 Для изменения порядка выбранных ролей используются кнопки со стрелками вверх и вниз. Верхняя роль в списке является основной ролью.
- 4 Сохраните внесенные изменения.

## Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов

В приложении Oracle CRM On Demand предоставляются области, в которых можно отслеживать информацию о партнерах и конкурентах для своих субъектов. Например, может потребоваться отслеживать компании (субъекты), с которыми ведется коммерческая деятельность для субъекта XYZ, или компании (субъекты), с которыми завершена деятельность для субъекта XYZ.

Для этого сначала свяжите субъект (являющийся партнером или конкурентом) с записью субъекта. Число связываемых партнеров или конкурентов не ограничивается. Затем добавьте информацию о партнере или конкуренте (например, сильные и слабые стороны) на страницу изменения партнера конкурента.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При добавлении партнера или конкурента субъекта автоматически создается запись отношения для выбранного субъекта. Например, если добавляется субъект 123 как партнер субъекта XYZ, то субъект 123 автоматически появляется в списке партнеров субъекта XYZ.

Подробнее о преобразовании существующих субъектов в партнеров см. в разделе [Преобразование субъектов в субъектов-партнеров](#) (см. [Преобразование субъектов в субъекты партнеров](#) на стр. 467).

**Перед началом работы** Создайте запись субъекта для каждого партнера или конкурента, которого необходимо связать с субъектом. Инструкции по добавлению записей см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 55).

### Для отслеживания партнеров и конкурентов для субъектов

#### 1 Выберите субъект.

Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).

#### 2 На странице сведений о субъекте выполните прокрутку вниз до раздела "Партнеры организации" или "Конкуренты организации" и выполните одну из следующих операций:

- Для связывания субъекта нажмите "Добавить".
- Для обновления информации нажмите ссылку "Правка" рядом с существующим партнером или конкурентом.

#### 3 На странице изменения партнера или конкурента субъекта (организации) введите требуемую информацию.

В следующей таблице приведены описания информации в некоторых полях для отслеживания сведений о партнере или конкуренте.

| Поле                  | Примечания                                                                                                                                                        |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Партнер субъекта      | Щелкните значок "Поиск" и выберите субъекта, чьи отношения и информацию требуется отслеживать как партнера, связанного с этим субъектом. Это обязательное поле.   |
| Конкурент организации | Щелкните значок "Поиск" и выберите субъекта, чьи отношения и информацию требуется отслеживать как конкурента, связанного с этим субъектом. Это обязательное поле. |
| Роль                  | Выберите параметр, который определяет отношения между субъектами.                                                                                                 |
| Обратная роль         | Выберите параметр, который определяет обратные отношения между субъектами.                                                                                        |

| Поле             | Примечания                                                                                                                 |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальная дата   | Это поле используется для записи даты начала партнерства. Значение по умолчанию – сегодняшняя дата. Это обязательное поле. |
| Конечная дата    | В это поле можно внести дату окончания срока действия партнерства.                                                         |
| Основной контакт | Наиболее важный контакт для отношений с партнером или конкурентом.                                                         |

#### 4 Сохраните запись.

### Отслеживание активов

Если требуется отслеживать сведения о продукте, проданном клиенту или компании, свяжите запись продукта с субъектом в качестве актива. Можно также связать продукт с возможностью в качестве актива.

В этом разделе описывается создание актива посредством связывания продукта с субъектом на странице сведений о субъекте или связывания продукта с возможностью на странице сведений о возможности.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Создавать активы также можно на главной странице активов и на страницах списка активов и сведений об активах. Если актив создается на главной странице активов или на странице списка активов или сведений и необходимо связать данный актив с организацией, следует выбрать организацию в поле субъекта (организации) в записи актива. Аналогичным образом, если вы создаете актив на домашней странице актива, на странице списка активов или на странице сведений, и если необходимо связать актив с возможностью, необходимо выбрать возможность в поле "Возможность" в записи актива. Поля субъекта и возможности не отображаются на странице изменения актива по умолчанию. Администратор должен добавить эти поля в макет страницы для типа записи "Актив" для данной роли.

#### Для связывания записи продукта с субъектом или возможностью в качестве актива

- 1 Выберите субъект или возможность.  
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о субъекте или сведений о возможности выполните прокрутку вниз до раздела "Активы" и выполните одну из следующих операций:
  - Для создания актива нажмите "Создать".  
По умолчанию создатель актива становится его владельцем.
  - Для обновления информации актива нажмите ссылку "Правка" рядом с существующим активом.
- 3 На странице "Изменение актива" введите требуемую информацию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если используется отраслевая версия Oracle CRM On Demand, активы могут быть перечислены под разными заголовками. Например, в Oracle CRM On Demand Automotive Edition активы перечисляются как *транспортные средства*.

В следующей таблице содержатся описания некоторых полей для отслеживания информации активов. Если применяется версия Oracle CRM On Demand, созданная специально для отрасли, возможно наличие дополнительных полей.

| Поле                               | Описание |
|------------------------------------|----------|
| <b>Ключевые сведения об активе</b> |          |

| Поле                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Название продукта          | Поставленный клиенту продукт. Когда связывается запись продукта, эти поля копируются из определения продукта: Категория продукта, Артикул, Тип и Состояние.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Серийный номер             | <p>Серийный номер для актива.</p> <p>Если для актива введен серийный номер, на страницах списков активов и на других страницах, где отображается серийный номер актива, можно выполнить детализацию от серийного номера для открытия записи актива. Если для актива не введен серийный номер, нельзя выполнить детализацию для открытия записи актива из списка активов, если в данном списке не отображается поле "Заголовок".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если в записи актива введен серийный номер, он используется в качестве заголовка актива. В противном случае используется имя продукта. В разделе "Недавно измененные активы" на главной странице активов и на других страницах, где отображается заголовок актива, можно выполнить детализацию для открытия записи актива.</p> |
| Закупочная цена            | Цена, оплаченная за продукт.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Количество                 | Число единиц, приобретенных клиентом.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Дата отгрузки              | По умолчанию назначается сегодняшняя дата.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Категория продукта         | Только чтение. Копируется из определения продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Артикул                    | Только чтение. Копируется из определения продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Тип                        | Только чтение. Копируется из определения продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Эксплуатационное состояние | Значения по умолчанию: Неактивен, Активный, Бездействует, Работает, Ограниченное использование, Техобслуживание, Не работает, Аварийное отключение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Гарантия                   | Срок действия гарантии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Контракт                   | Тип контракта, например: Бронзовый, Золотой, Платиновый или Серебряный.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Валюта                     | Валюта, соответствующая закупочной цене. Можно выбрать другую валюту для преобразования цены в другую валюту, если администратор компании настроил такую функцию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Дата уведомления           | <p>Дата, появляющаяся в записи задачи.</p> <p>Если ввести "Дату уведомления" в запись актива, при сохранении записи этого актива создается задача. Задача отображается как "Имя актива,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <p>требуется завершение" на странице "Моя главная страница" и на главной странице субъекта или возможности, в зависимости от того, создали ли вы актив для субъекта или возможности. Задача может также отображаться в списке задач на вкладке "Календарь" в зависимости от того, какой список там отображается.</p> <p><b>СОВЕТ.</b> Задавайте дату, исходя из достаточного периода времени для последующих задач, связанных с этим активом, например для уведомлений о том, что истекает срок контракта или гарантии.</p> <p><b>Примечание.</b> Функция автоматического создания задачи активизируется только в случае ввода даты уведомления в запись актива, связанную с субъектом или возможностью.</p> |
| Тип актива                     | <p>Тип актива.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В стандартном приложении активы включены в списки организаций портфеля в Oracle CRM On Demand. Тем не менее, если ваш администратор в профиле компании установит флажок "Исключить записи транспортных средств/активов из организаций портфеля", то в списки организаций портфеля будут включены только активы, у которых в поле "Тип актива" указано значение "Портфель".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Описание                       | Дополнительная информация об активе. Не более 250 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Отслеживание выручки на основе субъектов

**Перед началом работы** Эта функция характерна для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Отслеживание информации о выручке каждого субъекта позволяет компании создавать прогнозы на основе выручки субъектов. Для этого к субъектам добавляются записи выручки.

Добавление к субъектам записей выручки позволяет:

- отслеживать продукты, категории продуктов или выручку, спрогнозированные для каждого субъекта;
- создавать прогнозы компании на основе выручки субъектов.

Если прогнозы компании основаны на субъектах, в такие прогнозы включаются только записи, удовлетворяющие следующим критериям:

- состояние записи выручки субъекта – "Открыто", "Отложено" или "Закрыто";
- в записи выручки субъекта установлен флажок "Прогноз";
- Запись о выручке не может быть привязана к бизнес-возможности.

**Перед началом работы** Компания должна сообщить пользователю предпочтительный метод прогнозирования. Компании могут прогнозировать выручку по одной из следующих статей: выручка бизнес-возможности, количество и выручка продукта для бизнес-возможности, выручка субъекта или контакта. Поля, которые необходимо заполнять при добавлении в субъекты записей доходов, определяются методом прогнозирования, используемым компанией.

### Добавление записи о выручке в субъекты

- 1 Выберите субъект.



Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

- 2 Прокрутите содержимое страницы "Сведения о субъекте" до раздела "Выручка" и выполните одну из описанных ниже операций.
  - Чтобы добавить запись выручки, нажмите "Добавить".
  - Для обновления информации о выручке нажмите ссылку "Правка" рядом с существующей записью о выручке.
- 3 На странице "Изменение выручки" заполните поля выручки.
 

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если при прогнозировании выручка организаций компанией не используется, флажок "Прогноз" на странице "Выручка" рекомендуется оставить неустановленным.
- 4 Сохраните запись.

### Поля выручки

В приведенной ниже таблице содержится информация о полях выручки. Администратор может добавить, переименовать или удалить поля, поэтому выводимые на экран поля могут отличаться от полей, описанных в этой таблице.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для прогнозирования выручки субъекта и контакта требуется, чтобы для субъектов и контактов была включена функция 'Выручка'. Данная функциональная возможность должна быть настроена для компании. За дополнительными сведениями обращайтесь к администратору компании

**ВНИМАНИЕ!** Если прогнозы компании основаны на выручке организаций или контактов, на их расчеты может повлиять вводимая для выручки информация.

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о продукте</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Дата начала/закрытия                  | <p>Для субъекта или контакта это ожидаемая дата закрытия выручки. Для периодической выручки это дата начала. Для периодической выручки с датой закрытия, оканчивающейся в последний день месяца, и датой начала в середине месяца добавьте одну запись для полной периодической цены и другую запись для соответствующего заказа.</p> <p>Например, поставка товаров повседневного спроса компании или клиенту начинается 15 мая. После этого в конце каждого месяца до конца года отправляются товары на сумму 500 долларов.</p> <p>Для заказа в середине месяца добавьте запись со следующими значениями:<br/>         Выручка = \$250<br/>         Количество = 1</p> <p>Для периодического заказа добавьте вторую запись со следующими значениями:<br/>         Выручка = \$500<br/>         Количество = 1<br/>         Частота = Ежемесячно<br/>         Число периодов = 7 (с июня по декабрь).</p> |
| Название продукта                     | Могут быть выбраны только продукты с пометкой "Заказ разрешен", установленной администратором компании.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Категория продукта                    | Категория данного продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Поле                                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Артикул                                   | Число, перенесенное с определением продукта. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Прогноз                                   | Индикатор включения этого продукта в прогнозируемые итоги.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Тип                                       | <p>Значения по умолчанию: "Фактическое значение", "Отгружено", "Выставлен счет", "Зарезервировано", "Проектное значение" и "Квота".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Заданное значение поля "Тип" применяется к текущей записи выручки. На данной странице также может быть еще одно поле "Тип" (только для чтения), заполняемое на основе сведений о продукте.</p>                                                               |
| Статус                                    | <p>Если компанией рассчитываются прогнозы по субъектам или контактам, записи необходимо задать состояние "Открыто", "Отложено" или "Закрыто", чтобы она учитывалась при прогнозировании.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Заданное значение поля "Статус" применяется к текущей записи выручки. На данной странице также может быть еще одно поле "Состояние" (только для чтения), заполняемое на основе сведений о продукте.</p> |
| Количество                                | Число единиц, заказанных клиентом. Для продукта с периодической выручкой введите количество за повторяющийся период. Например, при ежемесячной отправке 10 картриджей для принтера введите 10.                                                                                                                                                                                                                             |
| Выручка                                   | <p>Произведение количества на цену. Доход невозможно перезаписать. Если установлен флажок "Прогноз", сумма выручки учитывается в итогах прогноза компании.</p> <p><b>СОВЕТ.</b> Чтобы спрогнозировать конкретное значение выручки независимо от продукта или категории продуктов, необходимо задать количество 1 и цену, равную значению выручки.</p>                                                                      |
| Описание                                  | Дополнительные сведения о продукте. Максимум 16350 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Информация о периодической выручке</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Частота                                   | <p>Указывается частота для периодического продукта</p> <p>Термин <i>Раз в две недели</i> означает "каждые две недели".</p> <p>Если заполняется это поле, следует также заполнить поле "Число периодов".</p>                                                                                                                                                                                                                |
| Число периодов                            | <p>Число периодов для периодического продукта. Для периодической выручки поддерживается до 260 периодов. Общая продолжительность времени для числа периодов зависит от выбранной частоты (в поле "Частота"). Например, еженедельную периодическую выручку можно отслеживать до пяти лет.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если заполняется это поле, следует также заполнить поле "Частота".</p>                                  |
| <b>Дополнительные сведения</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Поле     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Владелец | <p>Лицо, назначенное данной записи выручки. Обычно владельцу разрешается обновлять сведения о записи или удалять ее. Однако уровни доступа можно изменить, чтобы ограничить или расширить доступ пользователей.</p> <p>Данное значение влияет на то, какие записи включаются в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах аналитики.</p> <p>У каждой записи есть только один владелец. Однако допускается совместное использование записей субъектов, контактов и бизнес-возможностей с другими сотрудниками. Инструкции см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. <a href="#">Общие записи (команды)</a> на стр. 154).</p> |

## Создание встреч для нескольких организаций

В Oracle CRM On Demand с помощью функции масс-создания встреч можно создать встречу одновременно для нескольких организаций (максимум для 25).

### О владельцах встреч

В поле "Владелец" каждой встречи на странице "Масс-создание встреч для организации" по умолчанию содержится ваше имя. Для каждой из встреч можно по мере необходимости выбрать другого владельца или очистить поле "Владелец". Владельцы создаваемых встреч определяются следующим образом:

- Если тип записи "Операция" настроен в режиме пользователя, владельцем встречи становится пользователь, выбранный в поле "Владелец" для встречи на странице "Масс-создание встреч для организации".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если вы удалили свое имя из поля "Владелец" для встречи на странице "Масс-назначение встреч для организации", не выбрав другого пользователя, вы становитесь владельцем встречи по умолчанию при условии, что поле "Идентификатор владельца" не настроено как обязательное для типа записи "Операция". Если поле "Идентификатор владельца" настроено как обязательное для типа записи "Операция" и поле "Владелец" на странице "Масс-создание встреч для организации" оставлено пустым, создание встречи будет невозможно.

- Если тип записи "Операция" настроен в смешанном режиме, поле "Владелец" для встречи на странице "Масс-создание встреч для организации" можно заполнить или оставить пустым; при этом происходит следующее:
  - Если поле заполнено, выбранный пользователь становится владельцем встречи.
  - Если поле не заполнено, поле "Владелец" в записи встречи остается пустым. Однако при первом изменении встречи пользователю, вносящему изменения, может быть предложено заполнить либо поле "Владелец", либо поле "Книга" для встречи, в зависимости от того, как эти поля настроены администратором.
- Если тип записи "Операция" настроен в режиме книги, поле "Владелец" для встречи на странице "Масс-создание встреч для организации" должно быть пустым, т. е. его необходимо очистить. Кроме того, для успешного создания встречи должно быть выполнено по крайней мере одно из следующих условий:
  - В качестве книги по умолчанию для типа записи "Операция" в записи пользователя выбрана пользовательская книга.
  - В качестве книги по умолчанию в записи пользователя выбрана пользовательская книга.

После создания встречи поле "Владелец" и поле "Книга" в записи встречи будут пустыми. Однако при первом изменении встречи пользователю, вносящему изменения, будет предложено заполнить поле "Книга", поскольку оно является обязательным, когда тип записи "Операция" настроен в режиме книги.

Для создания встречи одновременно для нескольких организаций используется следующая процедура.

### **Чтобы создать встречу одновременно для нескольких организаций**

- 1 При необходимости создайте список организаций или примените фильтр к существующему списку, чтобы получить перечень организаций, для которых требуется создать встречу.
- 2 Если в списке больше 25 записей, измените значение в поле "Число отображаемых записей" внизу страницы "Список организаций" на 25.
- 3 На странице "Список организаций" нажмите кнопку меню и выберите "Масс-создание встреч".
- 4 На странице "Масс-создание встреч для организаций" обновите сведения о каждой встрече, если это необходимо.

При открытии страницы "Масс-создание встреч для организации" в ее полях содержатся следующие значения:

- **Время начала.** Время и дата начала - 00:00 текущего дня.
- **Время окончания.** Время и дата окончания - на 60 минут позже времени и даты начала.
- **Тема.** В этом поле содержится слово "Встреча", за которым следует название организации.
- **Владелец.** В этом поле показано ваше имя.
- **Имя субъекта.** В этом поле показано название организации.

- 5 Нажмите "Готово".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для какой-либо из организаций, указанных на странице "Масс-создание встреч для организаций", встречу создать не удастся, ни одна из встреч не сохраняется и выдается сообщение об ошибке.

- 6 Если требуется создать встречу еще для нескольких организаций из списка, откройте следующую страницу списка и повторите данную процедуру.

После создания встреч каждая из них будет доступна как связанный элемент в разделе связанной информации "Открытые мероприятия" на странице "Сведения" для соответствующей организации. Для обновления сведений о встрече достаточно изменить встречу; это делается точно так же, как изменение других встреч.

### **Анализ эффективности субъектов**

В разделе "Анализ субъектов" на главной странице субъектов приводится анализ распределения субъектов и закрытый доход. Это позволяет выявить наиболее перспективных и неперспективных клиентов, а также новые сегменты рынка.

В этом разделе главной страницы субъектов можно поместить указатель мыши на диаграмму для просмотра определенной информации, щелкнуть сегмент для просмотра подробного отчета или изменить категории в раскрывающихся списках для просмотра другого среза тех же данных.

### **Поля субъекта**

Страница "Редактирование субъекта" используется для добавления субъекта или обновления сведений о существующем субъекте. На данной странице представлен полный набор полей для субъекта.

**СОВЕТ.** Информацию о субъектах можно изменять на странице "Список субъектов" и "Сведения о субъекте". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты раскрывающихся списков. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

Записи субъектов очень важны для управления данными и их просмотра. Поэтому следует ввести всю доступную информацию о субъектах. Некоторые сведения, такие как область или отрасль, используются в отчетах для категоризации информации. Аналогично, в случае привязки записи, такой как возможность, к записи субъекта с заполненными полями "Область" или "Отрасль", такие возможности можно разбить на категории по значениям этих полей.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о субъекте</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Имя субъекта                        | Имя субъекта. Чтобы избежать дубликатов записей, следуйте соглашениям о наименованиях, установленных в вашей компании для сокращений, использования заглавных букв и т. д.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Местоположение                      | Назначение сооружения, используемого субъектом в данном местоположении, например главное управление.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Родительский субъект                | Компания, филиалом которой является субъект.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Веб-узел                            | URL-адрес для субъекта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Сведения о продажах субъекта</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Тип субъекта                        | <p>Взаимосвязь организации с компанией пользователя, например "Потенциальный клиент", "Клиент", "Партнер" или "Конкурент".</p> <p><b>Примечание.</b> Субъекты, назначенные как "Партнер" или "Конкурент" появляются в списках "Все субъекты конкурентов" и "Все субъекты партнеров" на главной странице субъекта.</p> <p>Они также включены в список субъектов, которые можно связать с другими субъектами или возможностями на странице "Сведения о субъекте" или "Сведения о возможности". На данном этапе можно определить точную роль субъекта, например "Торговый посредник", "Поставщик" или "Партнер", и отслеживать информацию о партнерах и конкурентах для каждого субъекта и возможности.</p> |
| Приоритет                           | Приоритет субъект, например "Высокий", "Средний" и "Низкий".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Отрасль                             | <p>Тип деятельности субъекта, например "Производство", "Передовая технология", "Финансовые услуги", "Розничная торговля", "Автотранспорт", "Лекарственные препараты", "Дальняя связь", "Энергетика", "Обслуживание" или "Другое".</p> <p>Чтобы просмотреть данные отчета, например возможности по отраслям, необходимо выбрать отрасль для субъекта, а затем связать запись возможности с данным субъектом.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Открытое акционерное общество       | Указывает на то, что субъект является акционерным обществом.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Поле                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Область                   | Область действия субъекта в рамках компании. Чтобы просмотреть данные отчета, например возможности по областям, необходимо выбрать область для субъекта, а затем связать запись возможности с данным субъектом.                                                 |
| Статус                    | Статус субъекта. Это поле можно использовать для записи статуса субъекта. Целый ряд значений образцов предоставляется по умолчанию, однако администратор компании может добавить или изменить значения в соответствии с бизнес-требованиями компании.           |
| Дата последнего обращения | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                 |
| HIN                       | Номер отрасли здравоохранения. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                  |
| Тип влияния               | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                 |
| Частота вызовов           | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                 |
| Исходная кампания         | Кампания, создавшая данный субъект. Если субъект создается в процессе преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется данными поля "Кампания" записи зацепки. Если субъект создается пользователем, пользователь может ввести информацию в это поле. |
| Годовая выручка           | Сумма годового дохода компании.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Сегмент рынка             | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                 |
| Потенциал рынка           | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                 |
| Выручка с начала года     | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                 |
| Доля рынка                | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                 |
| Ссылка                    | Указывает на то, что данный субъект можно использовать для контакта как ссылку на потенциальных клиентов или торговых представителей.                                                                                                                           |
| Ссылка на                 | Дата, когда данный субъект стал ссылкой.                                                                                                                                                                                                                        |
| Партнер субъекта          | Указывает на то, что субъект является партнером.                                                                                                                                                                                                                |

| Поле                                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число врачей                             | Число врачей, работающих в учреждении здравоохранения, таком как больница или клиника. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Маршрут                                  | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Дополнительные сведения</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Адреса для доставки и выставления счетов | <p>Выбор страны определяет метки оставшихся полей адреса в зависимости от правил наименования адресов в этой стране. Возможно обновление экрана для настройки имен полей.</p> <p>Если добавить контакт или связать его с субъектом, адрес выставления счетов субъекта переносится в раздел "Адрес субъекта" контакта.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для компании установлены общие адреса, то поля "Адрес получателя счета" и "Адрес получателя товара" будут доступны только для чтения, и поля адреса изменятся в соответствии с требованиями для общих адресов. Дополнительные сведения об общих адресах см. в разделе <a href="#">Адреса</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Владелец                                 | <p>Псевдоним владельца записи организации.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям. Для передачи права владения записью организации нужно обладать доступом на чтение/редактирование настроек записи.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для компании разрешена групповая собственность, то членство в группе автоматически изменяется, если новый владелец становится участником другой группы.</p> <p>Значение поля "Владелец" оказывает влияние на то, какие записи включаются в отчеты, создаваемые руководителями пользователя.</p> <p>Допускается совместное использование записей компаний с другими сотрудниками на странице "Команда организации". Дополнительные сведения о совместном с другими пользователями использовании записей см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. <a href="#">Общие записи (команды)</a> на стр. 154).</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |
| Переназначение субъекта                  | Указывает, что данный субъект должен быть переназначен. Если администратор компании задал правила переназначения организаций, установка данного флажка в Oracle CRM On Demand инициирует повторную обработку организации диспетчером назначений и его назначение в соответствии с заданными                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| Поле       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <p>правилами. Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Время переназначения записей зависит от сложности заданных в компании правил назначения, числа переназначаемых записей и текущей нагрузки на систему. В случае субъектов время обработки зависит также от числа членов команды субъекта, а также от количества контактов и возможностей, связанных с записью. При переназначении записи изменяется имя владельца.</p> |
| Территория | Территория, к которой относится данный субъект.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Описание   | Дополнительная информация о субъекте. Это поле ограничено 16350 символами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

■ [Управление субъектами \(на стр. 292\)](#)

## Контакты

Используйте страницы контактов для создания, обновления и отслеживания контактов. *Контактами* являются лица, с которыми компания поддерживает деловые отношения или ожидает вести коммерческую деятельность в будущем. Эти лица могут быть работниками других компаний, независимыми консультантами, поставщиками или личными знакомыми. Контакт обычно связывается с субъектом, и часто запись субъекта содержит ссылки на информацию о нескольких других контактах в этой компании.

В Oracle CRM On Demand Financial Services Edition контакт часто обозначается как клиент, чтобы обеспечить поддержку функций, используемых только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Обозначение контакта как клиента говорит о том, что это контакт, с которым ваша компания поддерживает долгосрочные отношения, что дает вам возможность следить за изменениями положения дел у клиента и выявлять возможности продажи ему дополнительных продуктов.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

■ [Управление контактами \(на стр. 316\)](#)

## Работа с главной страницей контактов

Страница 'Главная страница контактов' является стартовой точкой для управления контактами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может изменить макет страницы 'Главная страница контактов'. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание контакта

Можно создать контакт, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные контакты". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля контакта \(на стр. 334\)](#).

### Работа со списками контактов

В разделе "Списки контактов" показан ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для контактов.

| Список контактов                | Фильтры                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все контакты                    | Доступные фильтры отсутствуют. В этом списке отображаются все записи, просмотр которых разрешен пользователю, независимо от владельца.                                                       |
| Все контакты типа "Клиент"      | Контакты, для которых в поле "Тип" установлено значение "Клиент"                                                                                                                             |
| Избранные контакты              | В этом списке выводятся все записи контактов, добавленные в избранные записи. Сведения о списке избранных контактов см. в разделе <a href="#">Список избранных контактов (на стр. 324)</a> . |
| Мои контакты                    | Контакты, для которых в поле "Владелец" указано имя данного пользователя                                                                                                                     |
| Мои недавно созданные контакты  | Отображаются контакты, у которых в поле "Владелец" указано имя данного пользователя, отсортированные по дате создания.                                                                       |
| Мои недавно измененные контакты | Отображаются контакты, у которых в поле "Владелец" указано имя данного пользователя, отсортированные по дате изменения.                                                                      |
| Недавно созданные контакты      | Все контакты, отсортированные по дате создания                                                                                                                                               |
| Недавно измененные контакты     | Все контакты, отсортированные по дате изменения                                                                                                                                              |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно просмотренных контактов

Раздел "Мои недавно просмотренные контакты" содержит контакты, которые недавно просматривались.

### Просмотр избранных контактов

В разделе "Избранные контакты" отображаются имена контактов (максимум 10 имен), добавленных в избранные записи. Порядок вывода контактов в разделе "Избранные контакты" определяется датой добавления контактов в избранные записи, а не датой создания записей контактов. Контакты отображаются в порядке убывания по датам, и контакт, добавленный последним в избранные записи, находится вверху списка. Полный список избранных контактов в разделе "Избранные контакты" можно открыть, щелкнув "Показать весь список". Сведения о списке избранных контактов см. в разделе [Список избранных контактов \(на стр. 324\)](#).

### Работа с задачами контактов

В разделе "Мои открытые задачи для контактов" показаны задачи, назначенные текущему пользователю и отсортированные по сроку, а затем по приоритету. Пользователь или его менеджер устанавливает срок и приоритет. Приоритет задачи (1 – высокий, 2 – средний или 3 – низкий) обозначен стрелками: стрелка вверх – высокий, без стрелки – средний, стрелка вниз – низкий приоритет.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании изменит значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" (например, заменит значение по умолчанию 1 - *высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования администратором следующих шаблонов: "1 - *подпись*", "2 - *подпись*" или "3 - *подпись*", где *подпись* - имя, присвоенное администратором приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - *подпись*" сопровождается стрелкой вверх, "2 - *подпись*" не обозначается стрелкой, "3 - *подпись*" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение 1 - *мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные администратором компании в список выбора для поля "Приоритет". Дополнительные сведения об изменении значений по умолчанию для списков выбора, например для поля "Приоритет", см. в разделе [Изменение значений в списке выбора \(на стр. 1384\)](#).

- Чтобы просмотреть задачу, щелкните ссылку "Тема".
- Чтобы просмотреть контакт, с которым связана задача, щелкните имя контакта.
- Чтобы развернуть список задач, выберите "Показать полный список".

### Использование отчетов для анализа контактов

На главной странице контактов может быть показан один или несколько разделов отчета (вывод конкретных разделов настраивается администратором компании). В стандартной редакции Oracle CRM On Demand отображается раздел "Анализ контактов по субъекту", в котором показаны контакты по критерию субъекта, например по региону, области или отрасли. Подробнее об использовании раздела "Анализ контактов по субъекту" см. в разделе [Анализ контактов \(на стр. 329\)](#).

### Добавление разделов на главной странице контактов

Если роль пользователя включает привилегию индивидуализации главных страниц, пользователь может добавлять дополнительные разделы на главную страницу контактов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на главной странице контактов пользователя.

#### Для добавления раздела на главную страницу контактов

- 1 На главной странице контактов щелкните "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы контактов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Управление контактами

Для управления контактами выполните следующие задачи:

- Импорт контактов (см. [Импортирование контактов](#) на стр. 318)
- Импорт файлов vCard (на стр. 324)
- Сохранение контактов в виде файлов vCard (на стр. 324)
- Привязка контактов к нескольким субъектам (на стр. 326)
- Отслеживание взаимоотношений между контактами (на стр. 326)
- Учет отношений между организациями (субъектами) и контактами (см. [Отслеживание отношений между организациями и контактами](#) на стр. 300)
- Отслеживание выручки, основанной на контактах (на стр. 327)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Добавление источников информации](#) (на стр. 328)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Отслеживание интересов контакта](#) (на стр. 328)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Анализ контактов](#) (на стр. 329)
- [Отслеживание оптимального времени вызова](#) (на стр. 329)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Добавление гос. лицензий для контактов](#) (на стр. 330)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов \(см. \[Отслеживание посещений \\(предложения о продаже\\) клиентов\]\(#\) на стр. 224\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Блокировка контактов](#) (на стр. 331)
- [Отправка маркетинговых сообщений электронной почты при помощи Oracle Eloqua Engage](#) (на стр. 332)

Пользователь, чья роль включает привилегию "Интеграция Maps", может также выполнять процедуру [Выполнение поиска ближайших объектов](#) (на стр. 401).

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 55)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 120)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 123)
- [Работа со списками](#) (на стр. 131)
- [Общие записи \(команды\)](#) (на стр. 154)
- [Применение сценариев оценки](#) (на стр. 179)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Список избранных контактов \(на стр. 324\)](#)
- [Отображение изображений на страницах сведений о записях \(на стр. 77\)](#)

## Импортирование контактов

Пользователь, не являющийся администратором, может импортировать одновременно до 2000 контактов из CSV-файла для использования в Oracle CRM On Demand.

При импорте контактов укажите, как в Oracle CRM On Demand следует обрабатывать дубликаты записей.

На странице "Инструменты импорта и экспорта" доступен ряд служебных программ, дополняющих средства импорта и экспорта, имеющиеся в Oracle CRM On Demand:

- **Помощник импорта.** Дополнительные сведения см. в разделе [Помощник импорта \(на стр. 2039\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Дополнительные сведения см. в разделе [Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand \(на стр. 2050\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Дополнительные сведения см. в разделе [Служебная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand \(на стр. 2056\)](#).
- **Oracle Web Services.** Дополнительные сведения см. в разделе [Интеграция веб-служб \(на стр. 2051\)](#).

Дополнительные сведения о выборе подходящего метода импорта см. в статье с идентификатором 1801156.1 на странице My Oracle Support. Дополнительные сведения о выполнении импорта и экспорта в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта \(на стр. 1787\)](#).

Контакты могут импортироваться в виде файлов электронных визитных карточек (vCard). Дополнительные сведения см. в разделе [О файлах vCard \(на стр. 322\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компаний могут импортировать одновременно до 30 000 записей контактов при максимальном размере файла 20 МБ.

### Подготовка.

- Если несколько работников компании импортируют контакты, следует скоординировать их действия для минимизации дублирования записей.
- Подготовьте файл для импорта, чтобы убедиться, что в файле записаны все данные. Файл данных как минимум должен включать все обязательные поля. Кроме того, администратор может настроить поле так, чтобы оно было обязательным при условии, то есть данное поле не является обязательным по умолчанию, но становится обязательным, если данные в других полях записи соответствуют определенным условиям. Если поле становится обязательным в результате выполнения определенного для этого поля условия и если файл импорта не включает значение для поля, обязательного при условии, данная запись отклоняется. Обратитесь к администратору, чтобы определить, настроены ли какие-либо поля, обязательные при условии, для типа записи "Контакт".

**ВНИМАНИЕ!** Отмена импорта записей невозможна, как и масс-удаление записей. Поэтому рекомендуется попрактиковаться в импорте, используя файл с 5-10 записями, чтобы избежать процедуры последующей очистки данных. Если в компании импортируется большое число записей, пройдите обучение по импорту данных. Для получения дополнительных сведений об этих ресурсах щелкните глобальную ссылку "Поддержка клиентов" вверху любой страницы Oracle CRM On Demand.

### Процедура импорта контактов

- 1 Перейдите на вкладку "Контакты".

- 2 В строке заголовка "Последние измененные контакты" нажмите кнопку "Импорт".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Последние измененные контакты" не отображается на главной странице контактов, щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте этот раздел в макет страницы.

- 3 На странице "Данные и средства интеграции", в разделе "Личные средства импорта и экспорта" нажмите "Импортировать свои контакты".

При этом запускается помощник импорта.

- 4 На шаге 1 выполнения помощника импорта:

- a Выберите способ идентификации помощником импорта совпадающих записей.

Помощник импорта использует внешний уникальный идентификатор, который является полем уникального внешнего идентификатора, импортированным из другой системы. Помощник импорта также использует предварительно определенные поля Oracle CRM On Demand.

О том, как определяются повторяющиеся записи, см. в разделе [Записи-дубликаты и внешние идентификаторы \(на стр. 1813\)](#).

- b Выберите, что должен делать помощник импорта при обнаружении дубликата уникального идентификатора записи в Oracle CRM On Demand. Предусмотрены варианты: не импортировать дубликаты записей, перезаписывать существующие записи или создавать дополнительные записи.

- c Выберите действие, предпринимаемое помощником импорта, если уникальный идентификатор импортированной записи не соответствует существующей записи в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если на предыдущем шаге выбрать варианты "Перезаписывать записи" и "Не создавать новую запись", запись будет обновляться.

- d Выберите, должен ли помощник импорта создавать новую запись для отсутствующих ассоциаций (связанных записей) в файле данных.

- e Выберите формат даты/времени, используемый в файле CSV.

Дополнительные сведения см. в разделе Рекомендации по импорту данных: типы полей (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833).

- f Убедитесь, что выбранная кодировка файлов – Western.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Не изменяйте этот параметр, если нет уверенности, что используется какой-либо другой вид кодировки. Выбираемая по умолчанию кодировка Western используется всеми системами кодирования в Европе и Северной Америке.

- g В раскрывающемся списке "Регистрация ошибок" выберите, что следует записывать в журнал Oracle CRM On Demand: "Все сообщения", "Ошибки и предупреждения" или "Только ошибки".

- h Выберите используемый в файле тип разделителя CSV: запятая или точка с запятой.

- i Установите флажок "Записи файла данных следует обрабатывать последовательно", если это необходимо.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Выбор режима последовательной обработки файлов данных гарантирует, что при отправке запроса на импорт дочерние запросы будут обрабатываться по очереди. Это также обеспечит сохранение зависимостей файла CSV.

- j Установите флажок "Включить уведомление по электронной почте", чтобы отправлять уведомление по электронной почте после завершения процесса импорта. По умолчанию этот флажок установлен.

- 5 На шаге 2 выполнения помощника импорта:

- a Если необходимо, выполните действия по проверке файла, следуя инструкциям.

- b Выберите файл соответствия полей, если он имеется.

Файлы соответствия полей (.map) содержат пары "поле в файле CSV - существующее поле в Oracle CRM On Demand". После выполнения импорта система отправит пользователю сообщение

электронной почты с файлом .tar, содержащим последнюю схему соответствия. Сохраните его на своем компьютере для использования при последующих импортах.

- 6** На шаге 3 выполнения помощника импорта сопоставьте поля в своем файле с полями Oracle CRM On Demand. Требуется сопоставить по крайней мере все обязательные поля с заголовками столбцов в файле CSV.

Помощник импорта отображает список заголовков столбцов из импортированного файла CSV рядом со списком всех полей в этой области Oracle CRM On Demand, включая добавленные пользователем нестандартные поля.

Если необходимое поле адреса не присутствует в раскрывающемся списке, выберите соответствующее поле, приведенное в следующей таблице.

| Для фильтрации списка по этому полю                                                                               | Выберите в раскрывающемся списке это поле |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Улица/номер<br>Адрес 1<br>Chome                                                                                   | Номер/улица                               |
| Ku                                                                                                                | Адрес 2                                   |
| Этаж<br>Округ                                                                                                     | Адрес 3                                   |
| Shi/Gun                                                                                                           | Город                                     |
| Колония/район<br>Код CEDEX<br>Адрес 4<br>Город<br>Район                                                           | Почтовый ящик/номер отделения             |
| Штат Мексики<br>Штат Бразилии<br>Округ<br>Часть территории<br>Остров<br>Префектура<br>Регион<br>Эмират<br>Область | Провинция                                 |
| Код острова<br>Почтовый ящик<br>Почтовый индекс                                                                   | Почтовый индекс                           |

Если выбирался файл .tar, проверьте, правильно ли сопоставлены поля. Возможно, понадобится установить соответствие для нестандартных полей, созданных с момента предыдущего импорта.

Сведения о внешних идентификаторах см. в разделе [Записи-дубликаты и внешние идентификаторы \(на стр. 1813\)](#).



**ВНИМАНИЕ.** Если для импорта выбран неверный файл, для изменения настроек нажмите "Отмена". На этом этапе нажатие кнопки "Назад" не очищает кэш, поэтому на шаге установления соответствия полей будет отображаться первоначально выбранный файл.

**ВНИМАНИЕ!** 'Внешний уникальный идентификатор' и 'Внешний идентификатор менеджера' являются ключевыми полями, используемыми для связывания контактов с их записями менеджера. Если для этих полей не установлено соответствие, записи менеджеров будут связываться с контактами по полям "Имя контакта" и "Менеджер". При использовании для установления связи полей "Имя контакта" и "Менеджер" записи из файла данных будут подвергнуты более строгому упорядочению зависимостей.

- 7 На шаге 4 выполнения помощника импорта следуйте инструкциям экрана, если требуется.
- 8 На шаге 5 выполнения помощника импорта нажмите кнопку "Готово".

### Процедура просмотра очереди запросов на импорт

- 1 Перейдите на вкладку "Контакты".
- 2 В строке заголовка "Последние измененные контакты" нажмите кнопку "Импорт".
- 3 На странице "Данные и инструменты интеграции" нажмите ссылку "Очередь запросов на импорт".

Откроется страница "Очередь запросов на импорт" с информацией о запросах, включая предполагаемое время завершения.

В следующей таблице приведено описание состояний импорта.

| Статус               | Описание                                                                |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Завершено            | Импорт завершен без ошибок в процессе импорта.                          |
| Завершено с ошибками | Импорт завершен, однако при импорте некоторых записей произошли ошибки. |
| Сбой                 | Импорт завершен, однако ни одна запись импортирована не была.           |
| Ошибка               | Импорт не был завершен, поскольку произошла ошибка.                     |

В следующей таблице приведено описание характеристик импорта записей.

| Информация об импорте записей | Описание                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число отправленных            | Количество записей, содержащихся в файле CSV.                                                                                                                  |
| Число обработанных            | Количество записей, на данный момент обработанных механизмом импорта. Это поле обновляется каждые 20 секунд или через интервалы, заданные системным процессом. |
| Число успешно импортированных | Количество записей, импортированных без каких-либо неполадок.                                                                                                  |

| Информация об импорте записей  | Описание                                                         |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Число частично импортированных | Число импортированных записей. Не все записи были импортированы. |
| Число неимпортированных        | Количество записей, которые не были импортированы.               |

## О файлах vCard

*vCard* - это виртуальная визитная карточка, позволяющая пользователям обмениваться своими контактными данными, такими как имя, адрес, номер телефона, адрес электронной почты, адреса веб-сайтов и фотографии. Файлы *vCard* часто вкладываются в сообщения электронной почты, давая возможность получателю быстро добавить в свою личную адресную книгу данные нового контакта. Файлы *vCard* имеют расширения *vcf*.

В Oracle CRM On Demand можно выполнить следующие действия:

- Импортировать файл *vCard* и сохранить его содержимое в виде новой записи контакта. Дополнительные сведения см. в разделе [Импорт файлов vCard \(на стр. 324\)](#).
- Сохранить существующую запись контакта в Oracle CRM On Demand в виде файла *vCard*. Дополнительные сведения см. в разделе [Сохранение контактов в виде файлов vCard \(на стр. 324\)](#).

Когда файл *vCard* импортируется в Oracle CRM On Demand или запись контакта Oracle CRM On Demand сохраняется в виде файла *vCard*, некоторые контактные данные отображаются так, чтобы они были корректно представлены и в файле *vCard*, и на странице Oracle CRM On Demand "Сведения о контакте".

Эти отображения между полями типа записи "Контакт" в Oracle CRM On Demand и свойствами *vCard* показаны в следующей таблице.

| Oracle CRM On Demand Поля контакта     | Свойство vCard | Параметры свойства vCard |
|----------------------------------------|----------------|--------------------------|
| Фамилия<br>Имя<br>Отчество<br>Г-н/г-жа | N              | Нет                      |
| Имя<br>Фамилия                         | FN             | Нет                      |
| Номер рабочего телефона                | TEL            | TYPE=voice,work          |
| Домашний телефон                       | TEL            | TYPE=voice,home          |
| Номер сотового телефона                | TEL            | TYPE=cell                |
| № рабочего факса                       | TEL            | TYPE=fax,work            |

| Oracle CRM On Demand Поля контакта | Свойство vCard    | Параметры свойства vCard |
|------------------------------------|-------------------|--------------------------|
| Электронная почта                  | Электронная почта | TYPE=internet            |
| Должность                          | TITLE             | Нет                      |
| Поля адреса контакта               | ADR               | TYPE=work                |
| Фотография контакта                | PHOTO             | TYPE;ENCODING            |
| Имя организации и отдел            | ORG               | Нет                      |
| Описание                           | NOTE              | Нет                      |
| Менеджер                           | X-MS-MANAGER      | Нет                      |
| Имя помощника                      | X-MS-ASSISTANT    | Нет                      |

#### Замечания к импорту файлов vCard в Oracle CRM On Demand

При импорте файлов vCard в Oracle CRM On Demand необходимо учитывать следующее:

- Если длина значения какого-либо свойства vCard превышает длину поля, поддерживаемую в Oracle CRM On Demand, это значение укорачивается в записи контакта Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о спецификациях длины полей Oracle CRM On Demand см. в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833).
- Импортировать можно только свойства vCard, поддерживаемые в Oracle CRM On Demand.
- Если файл vCard содержит более одного контакта, в Oracle CRM On Demand импортируется только первый контакт из файла vCard.
- Импорт изображений контактов в Oracle CRM On Demand с использованием файлов vCard невозможен.
- Если поле сведений о контакте, соответствующее какому-либо свойству vCard, доступно только для чтения в Oracle CRM On Demand, это свойство vCard не может импортироваться.
- Если для компании настроены общие адреса, поля адресов будут доступны в Oracle CRM On Demand только для чтения, и свойства адресов, содержащиеся в файле vCard, не могут импортироваться в Oracle CRM On Demand.
- Свойство файла vCard можно импортировать, только если соответствующее поле входит в состав макета страницы в Oracle CRM On Demand.
- Импортировать в Oracle CRM On Demand можно только файлы с расширением vcf.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [О файлах vCard \(на стр. 322\)](#)
- [Импорт файлов vCard \(на стр. 324\)](#)
- [Сохранение контактов в виде файлов vCard \(на стр. 324\)](#)

## Импорт файлов vCard

В этом разделе рассказывается, как импортировать запись контакта в Oracle CRM On Demand путем импорта файла vCard с компьютера.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Импортировать в Oracle CRM On Demand можно только файлы с расширением vcf.

### Чтобы импортировать файл vCard

- 1 На главной странице контактов или на странице "Сведения" или "Список" любого контакта щелкните "Импорт vCard".
- 2 На странице "Импорт электронной визитной карточки" нажмите кнопку "Обзор", найдите файл vCard, который следует импортировать в Oracle CRM On Demand, и выберите его.
- 3 Щелкните "Импорт электронной визитной карточки".  
Откроется новая страница "Сведения о контакте", содержащая сведения о контакте из файла vCard.
- 4 Нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [О файлах vCard \(на стр. 322\)](#)
- [Замечания к импорту файлов vCard в Oracle CRM On Demand \(на стр. 323\)](#)
- [Сохранение контактов в виде файлов vCard \(на стр. 324\)](#)

## Сохранение контактов в виде файлов vCard

В этом разделе описывается процедура сохранения контакта Oracle CRM On Demand в виде файла vCard.

### Чтобы сохранить данные контакта в виде файла vCard

- 1 Выберите контакт, который должен быть сохранен в файле vCard.  
Дополнительные сведения о выборе контактов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о контакте" нажмите в строке заголовка кнопку "Сохранить как vCard".  
В зависимости от настроек браузера может быть предложено указать место, где следует сохранить файл vCard.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [О файлах vCard \(на стр. 322\)](#)
- [Замечания к импорту файлов vCard в Oracle CRM On Demand \(на стр. 323\)](#)
- [Импорт файлов vCard \(на стр. 324\)](#)

## Список избранных контактов

Список избранных контактов представляет собой подмножество списка избранных записей. В нем показаны только записи контактов, добавленные в избранные записи. В зависимости от настройки компании и настройки роли список избранных контактов может быть доступен в следующих областях в Oracle CRM On Demand:

- Раздел "Списки контактов" на главной странице контактов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если список избранных контактов недоступен по умолчанию в разделе "Списки контактов" на главной странице контактов, его можно добавить в набор списков, отображающихся в

разделе "Списки контактов". Сведения об изменении наборов списков см. в разделе [Изменение наборов списков для типов записей \(на стр. 150\)](#).

- Набор списков в окнах поиска для поиска контактов.
- Раздел "Избранные контакты" на главной странице контактов или на странице "Моя главная страница". В разделе "Избранные контакты" отображаются имена контактов (максимум 10 имен), добавленных в избранные записи. Порядок вывода контактов в разделе "Избранные контакты" определяется датой добавления контактов в избранные записи, а не датой создания записей контактов. Контакты отображаются в порядке убывания по датам, и контакт, добавленный последним в избранные записи, находится вверху списка. Полный список избранных контактов в разделе "Избранные контакты" можно открыть, щелкнув "Показать весь список".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Вывод раздела избранных контактов на главной странице контактов, странице "Моя главная страница" или на обеих страницах определяет администратор. Если раздел "Избранные контакты" еще не отображается на главной странице контактов или на странице "Моя главная страница", можно добавить его на главной странице. Сведения об индивидуальной настройке главных страниц см. в разделе [Изменение макетов главных страниц \(см. Изменение своих макетов главных страниц на стр. 838\)](#).

При открытии списка избранных контактов на странице списка "Избранные контакты" в нем выводятся имена избранных контактов и даты добавления этих контактов в избранные записи. По умолчанию список сортируется по датам добавления контактов в избранные записи, причем контакт, добавленный последним в избранные записи, находится вверху списка. Можно изменить порядок сортировки списка и искать записи в списке, но нельзя отобразить дополнительные поля в списке или добавить дополнительные поля в качестве условий для фильтра списка.

Любые контакты, добавленные в избранные записи, выводятся в списке избранных записей, а также в списке избранных контактов. Число записей в списке избранных записей не должно превышать 100. Если список избранных записей уже содержит 100 записей, а вы добавляете в этот список еще одну запись, то самая ранняя запись удаляется, чтобы освободить место для новой. Если запись, удаляемая из списка избранных записей, является контактом, этот контакт больше не будет выводиться в списке избранных записей и в списке избранных контактов, даже если в списке избранных контактов содержится менее 100 записей.

В следующей таблице описаны задачи, выполняемые на странице списка "Избранные контакты".

| Операция                   | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Добавление нового контакта | <p>Нажмите кнопку "Создать".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Когда контакт создается на странице "Избранные контакты", он не будет автоматически добавлен в список избранных контактов. Если требуется добавить новый контакт в список избранных контактов, необходимо щелкнуть значок "Добавить в Избранное" на странице сведений нового контакта.</p> |
| Фильтровать список         | <p>Для облегчения поиска нужной записи следует использовать элементы управления для поиска по алфавиту и поля экспресс-фильтра для фильтрации списка. Сведения об использовании элементов управления для поиска по алфавиту и полей экспресс-фильтра см. в разделе <a href="#">Фильтрация списков (на стр. 143)</a>.</p>                          |

| Операция                                                                              | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сортировка списка избранных контактов                                                 | Щелкните заголовок столбца в списке. По умолчанию список сортируется по датам добавления контактов в избранные записи, причем контакт, добавленный последним в избранные записи, находится вверху списка.                    |
| Удаление записи из списка избранных контактов                                         | В строке для записи, которую требуется удалить, щелкните ссылку "Удалить". В случае удаления контакта из списка избранных контактов он также удаляется из списка избранных записей, но не удаляется из Oracle CRM On Demand. |
| Вывод сведений избранного контакта                                                    | Щелкните имя контакта, чтобы открыть для него страницу "Сведения о контакте".                                                                                                                                                |
| Изменение набора списков, отображаемых на главной странице записи и в списках выбора. | Сведения об изменении наборов списков см. в разделе <a href="#">Изменение наборов списков для типов записей (на стр. 150)</a> .                                                                                              |

### Привязка контактов к нескольким субъектам

Можно привязать контакт к нескольким субъектам. Для этого макет страницы сведений о контакте должен содержать информацию, связанную с субъектом. Подробнее о изменении макета страниц см. раздел Изменение макета страницы сведений (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).

Подробнее о привязке записей см. в разделе [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#).

### Отслеживание взаимоотношений между контактами

Если необходимо отслеживать взаимоотношения между контактами, сохраните информацию на страницах "Взаимоотношения контактов". Например, может потребоваться отследить отношения, влияющие на контакты, такие как личные отношения, деловые отношения и производственные связи контакта.

Для этого предварительно задайте связи контакта, чьи взаимоотношения требуется отслеживать, с записью данного контакта. (Можно привязать столько контактов, сколько необходимо). После этого задайте взаимоотношение и добавьте другую необходимую информацию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Возможность отслеживания отношений отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут создавать пользовательские поля для хранения дополнительных сведений об отношениях для контакта и добавлять эти пользовательские поля к разметке страницы "Правка отношений для контакта". Затем пользователи, имеющие доступ к записи отношений контакта, могут просмотреть и обновить данные в пользовательских полях.

**Перед началом работы** Создайте запись контакта для каждого лица, которое необходимо связать с контактом.

#### *Для отслеживания взаимоотношений между контактами*

- 1 Выберите контакт.

Инструкции по выбору контактов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

- 2 На странице "Сведения о контактах" осуществите прокрутку до раздела "Взаимоотношения контактов" и выполните одно из следующих действий:
- Для привязки контакта нажмите "Добавить".
  - Для обновления информации нажмите ссылку "Правка" в строке существующего взаимоотношения контакта.
- 3 На странице "Редактирование взаимоотношений контакта" введите требуемую информацию. В следующей таблице приведена информация о некоторых полях для отслеживания взаимоотношений между контактами.

| Поле              | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Связанный контакт | Щелкните значок "Поиск" и выберите контакт, чьи отношения и информацию требуется отслеживать. Это обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Роль              | Выберите параметр, который определяет отношения между контактами.<br><br>Значения по умолчанию: "Не указано", "Дети", "Юрист", "Супруг", "Бухгалтер", "Помощник", "Инвестор", "Банкир", "Проживал совместно", "Подчиненный", "Начальник", "Известная связь", "Конкурент", "Родственник" или "Агент". Администратор компании может изменить или добавить значения в раскрывающийся список.          |
| Обратная роль     | Выберите параметр, который определяет обратные отношения между контактами.<br><br>Значения по умолчанию: "Не указано", "Дети", "Юрист", "Супруг", "Бухгалтер", "Помощник", "Инвестор", "Банкир", "Проживал совместно", "Подчиненный", "Начальник", "Известная связь", "Конкурент", "Родственник" или "Агент". Администратор компании может изменить или добавить значения в раскрывающийся список. |
| Начальная дата    | Значение по умолчанию – сегодняшняя дата. В это поле можно внести дату начала взаимоотношений между контактами.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Конечная дата     | В это поле вводится дата окончания взаимоотношений между контактами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### Отслеживание выручки, основанной на контактах

Можно отслеживать информацию о выручке для каждого контакта, что позволяет компании основывать прогнозы на выручке контактов. Для этого необходимо добавить к контакту записи о выручке.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Возможность отслеживания выручки отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

Добавление записей о выручке к контактам позволяет:

- Отслеживать прогнозируемые продукты, категории продуктов или выручку для каждого контакта
- Основывать прогнозы компании на выручке контактов



Если компания основывает прогнозы на контактах, в прогноз включаются только записи, удовлетворяющие указанным критериям:

- Допустимые состояния записи о выручке для контакта: "Открыто", "Ожидает" или "Закрыто".
- Флаг поля "Прогноз" в записи о выручке для контакта должен быть установлен.
- Запись о выручке не может быть привязана к бизнес-возможности.

**Перед началом работы** Компания должна сообщить пользователю предпочтительный метод прогнозирования. Компании могут прогнозировать выручку по возможности, по продукту для возможности, по субъекту, выручке контакта или количеству продуктов, но только по одному из указанных критериев. Метод прогнозирования компании определяет, какие поля необходимо заполнить при добавлении записей о выручке к контактам.

### ***Для добавления выручки к контактам***

- 1 Выберите контакт.  
Инструкции по выбору контактов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о контакте" осуществите прокрутку до раздела "Выручка" и выполните одно из следующих действий:
  - Для привязки записи о выручке нажмите "Добавить":
  - Для обновления информации о выручке нажмите ссылку "Правка" рядом с существующей записью о выручке.
- 3 На странице "Редактирование выручки" заполните поля выручки; см. раздел Отслеживание выручки, основанной на субъектах (см. [Отслеживание выручки на основе субъектов](#) на стр. 306).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если при прогнозировании выручка контактов компанией не используется, флажок "Прогноз" на странице "Выручка" рекомендуется оставить неустановленным.

- 4 Сохраните запись.

### **Добавление источников информации**

Можно добавить рекомендацию в свою запись контакта. Когда создается новая рекомендация, эта запись сохраняется как запись новой зацепки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функция "Источники информации" отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

### ***Процедура добавления рекомендации***

- 1 Выберите контакт.  
Инструкции по выбору контактов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о контакте" выполните прокрутку вниз до раздела "Рекомендация" и нажмите "Создать".
- 3 На странице "Редактирование рекомендации" введите требуемую информацию.
- 4 Сохраните запись.  
По умолчанию для новой рекомендации указывается статус "Подтверждается".

### **Отслеживание интересов контакта**

Пользователь может отслеживать продукты, обслуживание или хобби, которые интересуют контактное лицо, например взаимные фонды или гольф.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функция интересов контакта отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

### Процедура отслеживания интересов контакта

- 1 Выберите контакт.  
Инструкции по выбору контактов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о контакте" выполните прокрутку вниз до раздела "Интересы контакта" и нажмите "Добавить".
- 3 На странице "Интересы контакта" введите требуемую информацию.
- 4 Сохраните запись.

### Анализ контактов

Раздел "Анализ контактов по субъектам" на главной странице контактов содержит диаграмму, позволяющую пользователям анализировать общее количество их контактов по критериям субъекта (организации), например по региону, краю/области или отрасли. Обладая данной информацией, пользователи могут получить более полное представление о распределении их контактов, а также выявить узкие места и определить бизнес-возможности.

В этом разделе главной страницы контактов можно поместить указатель мыши на диаграмму для просмотра определенной информации, нажать сегмент для просмотра подробного отчета или изменить категории в раскрывающемся списке для просмотра тех же данных с другой перспективы.

### Отслеживание оптимального времени вызова

Чтобы сделать запись и отследить наилучшее время звонка контакту (обычно врачу или другому представителю сферы здравоохранения), выполните следующую процедуру, чтобы добавить оптимальное время вызова. Создание этой записи позволяет отслеживать доступность контакта по данному адресу.

В записи контакта может быть указано или не указано оптимальное время для звонка, а также несколько адресов, для каждого из которых может быть указано или не указано оптимальное время для звонка. Для вызова контакта должен быть выбран хотя бы один адрес и сведения об оптимальном времени для звонка должны быть доступны для отображения торговому представителю для этого контакта по выбранному адресу.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Вам может понадобиться добавить раздел "Оптимальное время контактов" на свою страницу "Сведения о контакте" или "Сведения о вызове контакта". Подробнее о персонализации макетов страницы сведений см. в разделе [Изменение макета своей страницы сведений \(на стр. 828\)](#). Если раздел "Оптимальное время контактов" недоступен для добавления в ваш макет страницы, обратитесь к администратору компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функция "Оптимальное время контактов" доступна только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Чтобы отслеживать оптимальное время вызова

- 1 На странице сведений о контактах используйте прокрутку для перехода к разделу "Оптимальное время контактов" и выберите "Создать".
- 2 Заполните поля, описанные в следующей таблице.

| Поле | Описание                                                                                                         |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| День | Запланированный день вызова, например понедельник. Используйте список выбора, чтобы выбрать день. (Обязательное) |

| Поле            | Описание                                                                         |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Время начала    | Запланированное время начала для вызова, например 11:00 (Обязательное поле.)     |
| Время окончания | Запланированное время окончания для вызова, например 13:00. (Обязательное)       |
| Примечания      | Описание вызова.                                                                 |
| Адрес           | Адрес контакта. Используйте селектор поиска, чтобы выбрать адрес. (Обязательное) |

### 3 Сохраните запись.

При создании оптимального времени для звонка контакту Oracle CRM On Demand также добавляет время звонка в раздел "Оптимальное время контактов" на странице "Контакт: сведения о вызовах" для данного контакта. На странице "Контакт: сведения о вызовах" можно отслеживать (но не создавать!) запись оптимального времени для вызова.

### 4 Для обновления полей оптимального времени для звонка нажмите кнопку "Изменить" для записи оптимального времени для звонка на странице "Сведения о контакте".

Для просмотра сведений об оптимальном времени для звонка можно щелкнуть поле "День" в любой записи в разделе "Оптимальное время контактов" на странице "Сведения о контакте".

## Добавление гос. лицензий для контактов

Лицензия на использование лекарства служит для проверки подписей для образцов, которые торговые представители (например, фармацевтические) передают контакту (например, врачу). У врача должна быть действующая государственная лицензия на лекарство для региона, в котором врач использует это лекарство. Запись *гос. лицензии для контакта* содержит сведения о лицензии для контакта, обычно врача.

Чтобы добавить запись государственной лицензии для контакта, выполните следующие действия.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если на странице сведений о контакте отсутствует раздел соответствующей позиции государственной лицензии для контакта, добавьте этот раздел, как описано в разделе Настройка макетов связанных позиций (см. [Настройка макетов связанных элементов](#) на стр. 1389), или обратитесь к администратору компании. Эта функция доступна только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Чтобы добавить государственную лицензию для контакта

- 1 На странице сведений о контактах выполните прокрутку до раздела "Государственная лицензия для контакта" и нажмите "Создать".
- 2 Заполните поля в следующей таблице и сохраните запись.

| Поле    | Описание                                                                                                                                                      |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Контакт | Контакт для этой записи государственной лицензии, обычно это врач или представитель фармацевтической компании. Используйте селектор книг для выбора контакта. |

| Поле                     | Описание                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер водительских прав  | Номер лицензии для контакта, например PS4231732. (Обязательное.)                                                                                                                                                    |
| Штат                     | Штат США или юрисдикция, связанная с номером лицензии. Используйте список выбора, чтобы выбрать штат, например <i>NJ</i> для штата Нью-Джерси.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле является обязательным только для США. |
| Окончание срока действия | Дата окончания срока действия лицензии (ММ/ДД/ГГГГ), например 10/31/2009. Щелкните значок календаря, чтобы выбрать дату окончания срока действия.                                                                   |
| Статус                   | Статус лицензии ("Активно" или "Неактивно"). Выберите статус в списке выбора.                                                                                                                                       |

## О заблокированных контактах

Если компания не желает, чтобы контакт получал какие-либо сведения, образцы или рекламные позиции по всем продуктам, администратор компании может заблокировать контакт. Если контакт заблокирован, при попытке выполнить любое из нижеперечисленных действий будет возвращено сообщение об ошибке:

- Создание нового вызова контакта
- Отправка контакту существующей записи вызова контакта  
Перед блокировкой контакта для него мог быть запланирован или выполняться вызов контакта. Если контакт заблокирован до отправки вызова контакта, вызов отправить не удастся.
- Добавление контакта в качестве участника для вызова организации
- Отправка существующей записи вызова организации, если заблокированный контакт является основным контактом для этого вызова  
Перед блокировкой контакта мог быть запланирован или выполняться вызов организации, для которого этот контакт является основным. Если основной контакт заблокирован до отправки вызова организации, запись вызова удастся отправить, только указав для него альтернативный, незаблокированный основной контакт.

Сведения о блокировке контактов см. в разделе [Блокировка контактов \(на стр. 331\)](#).

## Блокировка контактов

Контакт блокируется путем выбора нужного значения в поле "Код основания для блокировки" в записи контакта. По умолчанию в этом поле доступны следующие значения (они могут быть дополнены пользовательскими значениями):

- **Бизнес.** Получение контактом сведений о продуктах и образцов продуктов блокируется согласно деловому решению общего характера.
- **Не просматривать.** Получение контактом сведений о продуктах и образцов продуктов блокируется согласно деловому решению, ограничивающему возможности просмотра контактом всех наборов продуктов.
- **Не отгружать.** Получение контактом сведений о продуктах и образцов продуктов блокируется согласно деловому решению, запрещающему отгружать врачу любые продукты.

- **Управление персоналом.** Получение контактом сведений о продуктах и образцов продуктов блокируется согласно решению отдела управления персоналом, запрещающему передавать врачу любые продукты.
- **Юридический отдел.** Получение контактом сведений о продуктах и образцов продуктов блокируется по результатам юридической проверки контакта.

О том, как добавлять в поле пользовательские значения, см. в разделе [Создание и редактирование полей \(на стр. 1346\)](#). О том, что происходит при блокировке контакта, см. в разделе [О заблокированных контактах \(на стр. 331\)](#).

**Перед началом работы** Поле "Код основания для блокировки" должно быть включено в макет страницы сведений о контакте для роли пользователя. Сведения о добавлении полей в макеты страниц см. в разделах [Настройка статических макетов страниц \(на стр. 1393\)](#) и [Указание динамических макетов страниц \(на стр. 1446\)](#).

#### **Чтобы заблокировать контакт**

- 1 Выберите контакт, который должен быть заблокирован.  
Сведения о выборе записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о контакте" нажмите "Изменить".
- 3 На странице "Изменение контакта" в поле "Код основания для блокировки" выберите нужный код.
- 4 Сохраните внесенные изменения.

#### **О заблокированных продуктах для контактов**

Эта функция характерна для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Администратор компании может указать, что для контакта блокируется получение сведений, образцов и рекламных позиций, относящихся к одному или нескольким продуктам. Продукты, заблокированные для контакта, можно просматривать в виде списка, доступного только для чтения, в разделе связанной информации "Заблокированные продукты" на странице сведений о контакте. Записи заблокированных продуктов нельзя добавлять, обновлять или удалять в разделе связанной информации "Заблокированные продукты" на странице "Сведения о контакте".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел связанной информации "Заблокированные продукты" не показан на странице сведений о контакте, щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте этот раздел в макет страницы. Если этот раздел недоступен для добавления в макет, обратитесь к администратору компании.

Дополнительные сведения о блокировке продуктов для контактов см. в разделе [Заблокированные продукты \(на стр. 711\)](#).

#### **Отправка маркетинговых сообщений электронной почты при помощи Oracle Eloqua Engage**

Пользователь, выступая в качестве торгового представителя, может отправлять маркетинговые сообщения электронной почты своим пользовательским контактам и зацепкам по отдельности или по спискам с помощью Oracle Eloqua Marketing Cloud Service и его дополнительного продукта Oracle Eloqua Engage. Поскольку сообщение электронной почты отправляется через Oracle Eloqua Engage, его можно отслеживать и использовать в оценке и подтверждении зацепок, а также контролировать, открыл ли получатель данное сообщение. Дополнительные сведения об Oracle Eloqua Engage см. в разделе [Веб-сайт Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Ваша компания должна приобрести необходимые лицензии для использования Oracle Eloqua Marketing Cloud Service и Oracle Eloqua Engage. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service и Oracle Eloqua Engage являются отдельно лицензируемыми продуктами из состава Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand не отправляет никакие адреса электронной почты в Oracle Eloqua Engage для контакта или зацепки с установленным флажком "Не писать по электронной почте" на странице сведений о контакте или зацепке. Любой новый контакт или зацепка, созданные в Oracle CRM On Demand, могут получать маркетинговые сообщения электронной почты из приложения Oracle Eloqua Engage после его синхронизации с Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Oracle Eloqua Engage учитывает все настройки исключений, примененные для контакта или зацепки, например отмену подписки контакта на получение маркетинговых сообщений электронной почты или подобных взаимодействий. Контакт или зацепка получает сообщения по электронной почте, только если снят флажок "Не писать по электронной почте" в Oracle CRM On Demand и этот контакт или зацепка включены или подписаны на сообщения по электронной почте в Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

### **Ограничения на число сообщений электронной почты, которое можно отправлять из списка**

Существуют ограничения на число сообщений электронной почты, которое можно отправлять одновременно. Когда Oracle CRM On Demand отправляет сообщения электронной почты из списка, число отправляемых сообщений электронной почты ограничивается количеством записей, отображаемых на текущей странице при просмотре в Oracle CRM On Demand. Если настройка списка позволяет отображать 25 строк, а в полном списке 100 записей, при нажатии кнопки "Отправить e-mail через Oracle Social Engagement & Monitoring" Oracle CRM On Demand отправляет 25 записей, которые отображаются на текущей странице. Кроме того, браузеры ограничивают длину параметра, передаваемого Oracle CRM On Demand в Oracle Eloqua Engage в URL-адресе, 2048 символами. Если список адресов в URL-адресе содержит больше 2048 символов, выдается сообщение об ошибке с рекомендацией сократить число записей в списке. Для браузера Microsoft Internet Explorer общая длина URL-адреса ограничена 2000 символами. Предполагая, что средняя длина адреса электронной почты 25 символов, для того, чтобы избежать этих ограничений браузера, рекомендуется отправлять не более 40 сообщений одновременно. Лучше всего отправлять из списка не более 25 сообщений электронной почты одновременно.

**Перед началом работы** Роль пользователя должна включать полномочия "Интеграция облачной службы Oracle Eloqua Marketing". Если это полномочие не включено в роли пользователя, следует обратиться к Oracle CRM On Demand Customer Care. Кроме того, администратор должен настроить доставку электронной почты, как описано в разделе Настройка доставки электронной почты при помощи Oracle Eloqua Engage (см. [Конфигурация доставки электронной почты с помощью Oracle Eloqua Engage](#) на стр. 2091). Также для Oracle Eloqua Engage должны быть настроены такие учетные данные для входа, как "Компания", "Имя пользователя" и "Пароль".

### **Отправка маркетинговых сообщений электронной почты при помощи Oracle Eloqua Engage**

- 1 Перейдите на страницу сведений о контакте, списка контактов, сведений о зацепке или списка зацепок.
- 2 В верхней части страницы сведений или списка щелкните "Отправить e-mail через Oracle Social Engagement & Monitoring".

Если на странице сведений о контакте или зацепке установлен флажок "Не писать по электронной почте", то если на странице сведений выбрать "Отправить e-mail через Oracle Social Engagement & Monitoring", пользователь получит сообщение о том, что установлен флажок "Не писать по электронной почте" и контакт или зацепка не получают сообщение по электронной почте. Если пользователь выберет "Отправить e-mail через Oracle Social Engagement & Monitoring" на странице списка, он получит это сообщение, только если для всех записей в списке контактов или списке зацепок установлен флажок "Не писать по электронной почте".

Если на странице сведений о контакте или зацепке не заполнено поле "Электронная почта", то при выборе на странице сведений параметра "Отправить e-mail через Oracle Social Engagement & Monitoring" пользователь получит предупреждение о необходимости заполнения поля "Электронная почта" для продолжения действий. Если пользователь щелкнет "Отправить e-mail через Oracle Social Engagement & Monitoring" на странице списка, Oracle CRM On Demand отправляет записи в списке контактов или списке зацепок, для которых в поле "Электронная почта" задано значение Oracle Eloqua Engage.



- 3 На экране входа в Oracle Eloqua Engage введите свои учетные данные и щелкните "Вход"  
**СОВЕТ.** Чтобы не вводить вновь свои учетные данные при каждом входе в Oracle Eloqua Engage, щелкните "Запомнить меня".
- 4 В окне "Выбор шаблона" выберите имя шаблона для маркетингового сообщения электронной почты. Oracle Eloqua Engage вставляет в поле "Кому" сообщения адреса контактов или зацепок, у которых в Oracle CRM On Demand заполнено поле "Электронная почта".
- 5 Просмотрите содержимое письма в окне Engage и при необходимости персонализируйте его.
- 6 Для отправки сообщения электронной почты щелкните в окне Engage кнопку отправки.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с маркетинговыми сообщениями электронной почты, см. в следующих разделах:

- [Конфигурация доставки электронной почты с помощью Oracle Eloqua Engage \(на стр. 2091\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service Веб-сайт](#)

## Поля контакта

Используйте страницу "Изменение контакта" для добавления контакта или обновления сведений существующего контакта. На странице "Изменение контакта" отображается полный набор полей для контакта.

**СОВЕТ** Также можно отредактировать информацию о контакте на странице "Список контактов" и странице "Сведения о контакте". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты раскрывающихся списков. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о контакте</b> |                                                                                                                                                                                                                                             |
| Субъект                               | Субъект, с которым связан контакт.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Можно связать контакт с несколькими субъектами; подробнее см. в разделе Связывание контактов с несколькими субъектами (см. Привязка контактов к нескольким субъектам на стр. 326). |
| Электронная почта                     | Адрес электронной почты контакта. Сведения о символах, использование которых поддерживается в адресах электронной почты, см. в разделе <a href="#">Специальные символы в адресах электронной почты (на стр. 67)</a> .                       |
| Участвует                             | Применяется в США и Европе для указания того, что клиент явно выбрал участие либо в совместном использовании информации, либо в маркетинговых обменах данными.                                                                              |



| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Исключить                      | Применяется в США и Европе для указания того, что клиент явно выбрал <i>не</i> разрешать совместное использование информации и маркетинговые обмены данными.                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Сведения о контакте</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Тип контакта                   | <p>Тип контакта: "Потенциальный клиент", "Подтвержденная зацепка", "Заказчик", "Партнер", "Клиент" или "Конкурент".</p> <p>Значение "Клиент" используется только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если выбрать в этом списке значение "Клиент", в поле "Клиент с" автоматически появится текущая дата.</p>                                     |
| Отдел                          | Название отдела контакта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Менеджер                       | Имя менеджера контакта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Источник зацепки               | Источник зацепки для контакта, например реклама, прямая почтовая рассылка, электронная почта, веб-узел и другое.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Исходная кампания              | Кампания, создавшая контакт. Если контакт создан путем преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется из поля "Кампания" в записи зацепки. Если контакт создается пользователем, пользователь может ввести информацию в это поле.                                                                                                                                              |
| Имя помощника                  | Имя помощника контакта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Телефонный номер помощника     | Телефонный номер помощника контакта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Личный                         | Указывает, что контакт является личным и не может просматриваться другими пользователями.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Не писать по электронной почте | Указывает, что контакт предпочитает не получать сообщения по электронной почте.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Степень                        | Значениями по умолчанию являются: "Кандидат наук", "Врач", "Остеопат", "Магистр делового администрирования", "Дипломированная медсестра", "Специалист по дыхательной терапии", "Зарегистрированный фармацевт", "Магистр естественных наук", "Стоматолог", "Младшая медсестра" и "Магистр здравоохранения". Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Потенциал рынка                | Значения по умолчанию: Высокий, Средний, Низкий. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Частота вызовов                | Значения по умолчанию: Без просмотра, 1 - 2 раза в год, 3 - 4 раза в год, более 5 раз в год. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Продажи СНГ                    | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Маршрут                        | Значения по умолчанию: Маршрут 1, Маршрут 2, Маршрут 3, Маршрут 4. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Код основания для блокировки   | Значение в этом поле указывает, что контакта заблокирован для получения любых сведений, образцов и рекламных позиций по всем продуктам. Дополнительные сведения о функции блокировки контакта см. в разделах <a href="#">О заблокированных контактах (на стр. 331)</a> и <a href="#">Блокировка контактов (на стр. 331)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Дата последнего обращения      | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Оптимальное время для вызова   | Указывает наилучшее время для достижения контакта. Значения по умолчанию: Середина дня, Раннее утро, Вечер, Конец дня, Позднее утро, Суббота. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Поля адреса организации        | Основной адрес. Наследуется из записи субъекта, связанного с контактом. Только для чтения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Поля адреса контакта           | Альтернативный адрес контакта<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для компании настроены общие адреса, поля адресов контактов доступны только для чтения, и поля адресов изменятся в соответствии с требованиями для общих адресов. Другие пользователи в компании могут просматривать данные общих адресов частных контактов. Дополнительные сведения об общих адресах см. в разделе <a href="#">Адреса</a> .                                                                                                                                                                                                            |
| Владелец                       | Псевдоним владельца записи контакта.<br><br>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.<br><br>Значение поля "Владелец" оказывает влияние на то, какие записи включаются в отчеты, создаваемые руководителями пользователя.<br><br>Допускается совместное использование записей контакта с другими сотрудниками на странице "Команда контакта" или "Команда организации".<br>Дополнительные сведения о совместном с другими пользователями |

| Поле                             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <p>использовании записей см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. <a href="#">Общие записи (команды)</a> на стр. 154).</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |
| Описание                         | Дополнительные сведения о контакте. Это поле ограничено 16350 символами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Доступный раздел</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Текущий инвестиционный портфель  | Значения по умолчанию: Агрессивный, Умеренный, Консервативный. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Цель                             | Значения по умолчанию: Сохранение капитала, Доход, Доход/прирост, Сбалансировано, Рост, Агрессивный рост, Международная диверсификация. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Сегмент                          | Значения по умолчанию: Служащие, Рабочие, Сельское хозяйство, Массовая розничная торговля, Массовый приток, Большой размер чистых активов, Мультимиллионер, Очень большой размер чистых активов. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Уровень компетентности           | Значения по умолчанию: Нет, Ограниченное, Достаточное, Расширенное. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Профиль риска                    | Значения по умолчанию: "Консервативный", "Умеренный" и "Агрессивный". Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Основная цель                    | Значения по умолчанию: Сбережения на образование детей, Сбережения для учебы, Новый дом, Накопление богатства, Минимизация налогов на имущество, Сохранение активов, Выход на пенсию. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Изменение гражданского состояния | Значения по умолчанию: Вступление в брак, Рождение ребенка, Выход на пенсию, Развод, Другое. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Поле                      | Описание                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Горизонт инвестиций       | Значения по умолчанию: Кратковременный, Среднесрочный, Долговременный. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                   |
| Уровень                   | Значения по умолчанию: Золотой, Серебряный, Бронзовый, Первые 100, Верхний, Средний, Низкий. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                             |
| Суммарная задолженность   | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                          |
| Итого чистых активов      | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                          |
| Общий доход               | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                          |
| Общая стоимость активов   | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                          |
| Совокупные расходы        | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                          |
| Оценка кредитоспособности | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                          |
| Семейное положение        | Значения по умолчанию: Холост (не замужем), Разведен (разведена), Женат (замужем), Раздельное проживание, Вдова, Вдовец. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Собственность или аренда  | Значения по умолчанию: Собственность, Аренда. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                            |
| Стоимость жилого дома     | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                          |
| Дата рождения             | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                          |
| Группа налогов            | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                          |
| Идентификатор клиента     | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                          |

| Поле                        | Описание                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пол                         | Значения по умолчанию: F (Жен), M (Муж). Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                 |
| Индивидуальная деятельность | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                          |
| Клиент с                    | В этом поле автоматически вводится текущая дата, когда установлен тип контакта "Клиент". Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Рекомендатель               | Лицо, порекомендовавшее контакт. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                         |
| Подтвержденная дата         | При подтверждении клиента в этом поле автоматически вводится текущая дата. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.               |
| Статус                      | Статус контакта. Значения по умолчанию: активно, в статический файл, в закрытый файл. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.    |
| Профессия                   | Профессия клиента. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                       |

## Возможности

Страница "Бизнес-возможность" позволяет создавать, обновлять и отслеживать бизнес-возможности. *Бизнес-возможности* — это потенциальные торговые сделки, которые в какой-то момент могут быть включены в прогнозирование выручки.

Пользователь может создать возможность путем преобразования подтвержденной зацепки в возможность или создать новую возможность для существующего субъекта или контакта.

Записи возможностей помогают пользователям управлять каналом распространения продаж в процессе работы над закрытыми сделками. Вся информация о возможностях отображается в одном месте и связывается с информацией о связанной зацепке, контакте или субъекте. Эта информация дает полное представление о возможности и клиенте.

### О возможностях и прогнозах

*Возможность* представляет собой потенциально доходную транзакцию, которая может содержаться в прогнозе продаж по достижении определенной точки в процессе продаж. Для того, чтобы запись возможности или выручки от продукта рассматривалась для включения в прогноз, эта запись должна иметь дату закрытия, наступающую в период прогноза, и владельцем ее должен быть участник прогноза. Прогнозируемые периоды и участники определяются как часть определения прогноза. Подробнее о прогнозах см. в разделе [Прогнозы \(на стр. 361\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Компания может настроить различные процессы продаж для различных ролей и различных типов возможностей. Процесс продаж, основанный на типе возможности, переопределяет процесс продаж по умолчанию, основанный на роле пользователя. При создании возможности ей

назначается процесс продаж по умолчанию для роли пользователя. Если выбрать тип возможности, которому назначен процесс продаж, то процесс продаж для данной возможности определяется выбранным типом возможности.

### Советы относительно управления записями возможностей

Обновление записи возможности во время работы над закрытием сделки обеспечивает однозначные организационные связи команды, точные прогнозы и отчеты. На практике важно своевременно обновлять определенные поля на странице "Сведения о возможности":

- поля "Выручка", "Дата закрытия" и "Этап продаж" являются критическими для отслеживания истории канала распределения и используются для анализа тренда и прогнозирования.
- Если компания создает прогнозы на базе возможностей, установите флажок "Прогноз" в записи возможности для добавления этой возможности в прогнозируемую выручку в соответственное время в процесс продаж. Если компания создает прогнозы на базе продуктов, вместо этого установите флажок "Прогноз" в связанных продуктах.

### Этапы продаж

Каждый процесс продаж определяется конкретными этапами. На каждом этапе продаж имеются конкретные операции и конечные результаты или задачи, которые должны быть выполнены перед тем, как возможность продвигается на следующий этап продаж. По мере работы с возможностью пользователь оценивает ее по отношению к однозначно определенному критерию для каждого этапа в цикле продаж компании.

- При соответствии критерию пользователь обновляет поле "Этап продаж" в записи возможности.
- Поле "Вероятность (%)" в записи возможности по умолчанию имеет значение, связанное с выбранным этапом продаж для возможности. В случае необходимости пользователь может изменить это значение для лучшего отражения конкретной возможности, находящейся на этом этапе продаж. Однако при изменении этапа продаж в поле "Вероятность (%)" в записи возможности автоматически устанавливается стандартное значение, соответствующее новому этапу продаж, если только для изменения этапа продаж не использовалась функция массового обновления. Если для изменения этапа продаж для одной или нескольких записей используется функция массового обновления, то для нового этапа продаж значение в поле "Вероятность (%)" для этих записей не изменяется на значение стандартной вероятности.
- В поле "Ожидаемая выручка" отображается значение в валюте, являющееся результатом умножения значения поля "Выручка" на значение поля "Вероятность (%)". Это число применяется для прогнозирования.
- Значение поля "Следующий шаг" следует обновлять с целью отражения критерия для следующего этапа в цикле продаж.

### Этапы продаж в поиске и фильтров списков

Этапы продаж, доступные для выбора в критериях поиска и фильтров списков, определяются следующим образом:

- Целенаправленный поиск типа записи "Возможность" в панели действий: если поле "Этап продаж" доступно как поле поиска, то можно выбрать только те этапы продаж, которые связаны с процессом продаж, заданном для данной роли пользователя, либо, если для роли не задан процесс продаж, которые связаны с процессом продаж по умолчанию. Доступные этапы продаж не ограничиваются типом возможности, даже если поле "Тип возможности" доступно как поле поиска в панели действий, - пользователь может выбрать тип возможности для поиска.
- При расширенном поиске по типу записи "Возможность" можно выбрать любой из этапов продаж, имеющихся в Oracle CRM On Demand, в качестве значений фильтра для поля "Этап продаж". Доступные значения фильтров не ограничиваются этапами продаж для определенного процесса продаж, даже если для роли указан процесс продаж по умолчанию или для поиска в качестве фильтра выбран тип возможности.

- При настройке фильтра списка для типа записи "Возможность" можно выбрать любой из этапов продаж, имеющихся в Oracle CRM On Demand, в качестве значений фильтра для поля "Этап продаж". Доступные значения фильтров не ограничиваются этапами продаж для определенного процесса продаж, даже если для роли указан процесс продаж по умолчанию или для списка в качестве фильтра выбран тип возможности.

## Прогнозирование

Когда приложение Oracle CRM On Demand генерирует прогнозы, в соответствии с методом прогнозирования определяется, какие записи, поля и данные должны включаться в расчет. При соответствии заданным условиям в прогнозы включаются следующие записи:

- **Дата закрытия.** Приложение Oracle CRM On Demand проверяет, что дата закрытия для возможности или выручки от продукта попадает в период прогноза:
  - Если прогнозы компании базируются на выручке от возможности, в записи возможности (одной или со связанными продуктами) должна отображаться дата закрытия, попадающая в период прогноза.
  - Если прогнозы компании базируются на выручке от продуктов, в записи выручки от продукта должна отображаться дата закрытия, попадающая в период прогноза.

- **Ожидаемая выручка.** Oracle CRM On Demand подсчитывает прогнозируемые данные ожидаемой выручки следующим образом:

Подсчитывается итог для полей "Ожидаемая выручка" в записях возможностей или выручки от продукта и отображается сумма в поле "Ожидаемая выручка" записи прогноза.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для того чтобы ожидаемая выручка для возможности точно отражала ожидаемую выручку по продуктам для возможности, в профиле компании должен быть установлен флажок "Усреднение вероятности продуктов включено". Включение функции усреднения для вероятности продуктов обеспечивает включение в расчеты процента вероятности (записанного в поле "Вероятность (%)") для каждой записи выручки по продукту. Также, если в профиле компании не установлен флажок автоматического обновления итогов для возможности, для обновления ожидаемой выручки для возможности необходимо нажать кнопку "Обновить итоги для возможности". Дополнительные сведения об обновлении итогов для возможности см. в разделе [Связывание продуктов с возможностями \(на стр. 347\)](#).

- **Канал распределения.** Приложение Oracle CRM On Demand рассчитывает прогнозируемые данные канала распределения следующим образом: подсчитывается итог для полей "Выручка" в записях выручки по возможности или по продукту для всех предполагаемых сделок в период прогноза независимо от состояния, затем сумма отображается в поле "Канал распределения" записи прогноза.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для повторяющейся выручки от продукта включается только сумма выручки за период прогноза, а не общая выручка от продукта.

- **Прогноз.** Приложение Oracle CRM On Demand извлекает данные поля "Выручка" из записей с установленным флажком "Прогноз" и отображает сумму в поле "Прогноз" записи прогноза:
  - Если прогнозы компании базируются на возможностях, включаются записи возможностей с установленным флажком "Прогноз".
  - Если прогнозы компании базируются на продуктах, включаются записи выручки от продуктов с установленным флажком "Прогноз".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Флажок "Прогноз" указывает, что имеется высокая вероятность закрытия возможности. Итак, когда этот флажок установлен, соответствующая выручка включается в итоги прогнозируемой выручки.

Флажок "Прогноз" не определяет, является ли запись возможности или выручки от продукта частью записи общего прогноза.

- **Закрытая выручка.** Oracle CRM On Demand извлекает данные поля "Выручка" из записей с этапом продаж "Закрыто-Реализовано" и отображает итоги в поле "Закрытая выручка" записи прогноза:



- Если прогнозы компании базируются на возможностях, включаются записи возможностей с датой закрытия, попадающей в период прогноза.
- Если прогнозы компании базируются на продуктах, включаются записи выручки от продуктов с датами открытия/закрытия, попадающими в период прогноза.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для периодической выручки от продукта включается только сумма выручки за период прогноза, а не общая выручка от продукта.

## Работа с главной страницей возможностей

Главная страница возможностей является отправной точкой для управления возможностями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы возможностей пользователя. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание возможности

Можно создать возможность, нажав кнопку "Создать" в разделе недавно просмотренных возможностей. Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля возможностей \(см. Поля для возможности на стр. 358\)](#).

### Работа со списками возможностей

В разделе списков возможностей показан ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для возможностей.

| Список возможностей                 | Фильтры                                                                                  |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все бизнес-возможности              | Все возможности, видимые пользователю                                                    |
| Все закрытые возможности            | Возможности, для которых в поле "Этап продаж" установлено значение "Закрыто/реализовано" |
| Все крупные возможности             | Возможности с доходом больше 100000                                                      |
| Последние созданные возможности     | Все видимые пользователю возможности, отсортированные по дате создания                   |
| Последние измененные возможности    | Все видимые пользователю возможности, отсортированные по дате изменения                  |
| Мои прогнозируемые возможности      | Возможности с установленным флажком "Прогноз"                                            |
| Мои возможности                     | Возможности, для которых в поле "Владелец" указано имя данного пользователя              |
| Мои первые возможности              | Возможности с высоким приоритетом                                                        |
| Мои последние созданные возможности | Все созданные вами возможности, отсортированные по дате создания                         |

| Список возможностей                  | Фильтры                                                           |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Мои последние измененные возможности | Все измененные вами возможности, отсортированные по дате создания |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно просмотренных возможностей

В разделе "Мои последние просмотренные возможности" отображаются недавно просмотренные возможности.

### Работа с задачами возможностей

В разделе открытых задач, связанных с возможностями, показаны задачи, назначенные текущему пользователю и отсортированные по сроку, а затем по приоритету. Пользователь или его менеджер устанавливает срок и приоритет. Приоритет задачи (1 – высокий, 2 – средний или 3 – низкий) обозначен стрелками: стрелка вверх – высокий, без стрелки – средний, стрелка вниз – низкий приоритет.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании изменит значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" (например, заменит значение по умолчанию *1 - высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования администратором следующих шаблонов: "1 - подпись", "2 - подпись" или "3 - подпись", где *подпись* - имя, присвоенное администратором приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - подпись" сопровождается стрелкой вверх, "2 - подпись" не обозначается стрелкой, "3 - подпись" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение *1 - мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные администратором компании в список выбора для поля "Приоритет". Дополнительные сведения об изменении значений по умолчанию для списков выбора, например для поля "Приоритет", см. в разделе [Изменение значений в списке выбора \(на стр. 1384\)](#).

- Чтобы просмотреть задачу, щелкните ссылку "Тема".
- Чтобы просмотреть возможность, с которой связана задача, щелкните имя возможности.
- Чтобы развернуть список задач, выберите "Показать полный список".

### Использование отчетов для анализа канала распределения

На главной странице возможностей может быть показан один или несколько разделов отчета. Администратор компании может указать, какие разделы отчета должны быть показаны на странице. В стандартной редакции Oracle CRM On Demand отображается раздел "Анализ канала распределения за текущий квартал", в котором содержится квартальный анализ канала распределения в виде диаграммы. Подробнее об использовании раздела "Анализ канала распределения за текущий квартал" см. в разделе [Анализ канала распределения \(см. Анализ каналов распространения на стр. 353\)](#).

### Добавление разделов на главной странице возможностей

Если роль пользователя включает привилегию индивидуализации главных страниц, пользователь может добавлять дополнительные разделы на главную страницу возможностей, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на главной странице возможностей для пользователя.

### **Процедура добавления разделов на главную страницу возможностей**

- 1 На главной странице возможностей щелкните "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы возможностей с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите "Сохранить".

### **Управление бизнес-возможностями**

Для управления бизнес-возможностями (сделками) выполняются следующие задачи:

- [Переназначение возможностей \(на стр. 344\)](#)
- [Отслеживание партнеров и конкурентов для возможностей \(на стр. 345\)](#)
- [Доступ к инструктору подготовки процесса продаж \(на стр. 346\)](#)
- [Связывание продуктов с возможностями \(на стр. 347\)](#) (позволяет отслеживать выручку от продукта)
- [Анализ каналов распределения \(см. \[Анализ каналов распространения\]\(#\) на стр. 353\)](#)
- [Создание запроса особых цен из возможности \(на стр. 353\)](#)
- [Задание родительской и дочерней возможностей \(на стр. 354\)](#)
- [Создание регистрации сделки из возможности \(на стр. 355\)](#)
- [Разбиение дохода для возможности между участниками команды \(на стр. 355\)](#)
- [Отслеживание активов \(на стр. 304\)](#) (позволяет связывать продукты с возможностями в качестве активов)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Общие записи \(команды\) \(на стр. 154\)](#)
- [Применение сценариев оценки \(на стр. 179\)](#)
- [Просмотр аудита операций для записей \(на стр. 187\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

#### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Этапы продаж и функция массового обновления \(на стр. 357\)](#)
- [Работа с Oracle Social Network \(на стр. 460\)](#)

### **Переназначение возможностей**

Если позволяет уровень доступа, можно вручную переназначить возможность, изменив владельца или основную пользовательскую книгу в записи возможности.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В зависимости от режима владения записью, настраиваемого администратором компании для типа записи возможности, можно назначить запись возможности владельцу или основной пользовательской книге, но не обоим одновременно. Дополнительные сведения о режимах собственности

на записи см. в разделе [Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи](#) (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51).

Если в компании используется диспетчер назначений и тип записи возможности настроен на режим пользователя или смешанный, то возможно переназначить возможность новому владельцу, выбрав в запросе флажок "Переназначение возможности".

### **Чтобы переназначить возможность, выполните следующие действия**

- 1 Выберите возможность, которую требуется переназначить.  
Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 На странице "Сведения о возможностях" нажмите "Изменить".
- 3 На странице "Изменение возможности" выполните одно из следующих действий.
  - Щелкните значок "Поиск" в поле "Владелец" или "Книга" и выберите в окне поиска другого пользователя или книгу.
  - Установите флажок "Переназначить возможность", чтобы диспетчер назначений переназначил возможность.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям.

Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе [Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи](#) (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51).

- 4 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Время выполнения запроса на переназначение записей зависит от правил назначения компании, количества записей для переназначения и текущей загрузки системы.

### **Отслеживание партнеров и конкурентов для возможностей**

В приложении Oracle CRM On Demand предоставляются области, в которых можно отслеживать информацию о партнерах и конкурентах для своих возможностей. Например, может потребоваться отслеживать компании (субъекты), с которыми ведется коммерческая деятельность для возможности XYZ, или компании (субъекты), с которыми завершена деятельность для возможности XYZ.

Для этого сначала следует связать субъекта, действующего как партнер, с записью возможности. (можно связать неограниченное число субъектов партнеров или конкурентов). Затем добавьте информацию о партнере или конкуренте, например, достоинства или недостатки, на страницу "Изменение партнера для возможности" или "Изменение конкурента для возможности".

**Перед началом работы** Создайте запись субъекта для каждого партнера или конкурента, которого необходимо связать с возможностью. Инструкции по добавлению записей см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 55).

### **Для отслеживания партнеров и конкурентов для возможностей**

- 1 Выберите возможность.  
Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 На странице сведений о бизнес-возможности выполните прокрутку вниз до раздела партнеров или конкурентов для возможности и выполните одну из следующих операций:
  - Для связывания субъекта нажмите "Добавить".
  - Для обновления информации нажмите ссылку "Правка" рядом с существующим партнером или конкурентом.

- 3** На странице изменения партнера или конкурента для возможности введите требуемую информацию. В следующей таблице приведены описания информации в некоторых полях для отслеживания сведений о партнере или конкуренте.

| Поле                      | Примечания                                                                                                                                                           |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Партнер для возможности   | Щелкните значок "Поиск" и выберите субъекта, чьи отношения и информацию требуется отслеживать как партнера, связанного с этой возможностью. Это обязательное поле.   |
| Конкурент для возможности | Щелкните значок "Поиск" и выберите субъекта, чьи отношения и информацию требуется отслеживать как конкурента, связанного с этой возможностью. Это обязательное поле. |
| Роль                      | Выберите параметр, который определяет отношения между возможностью и этим субъектом.                                                                                 |
| Обратная роль             | Выберите параметр, который определяет обратные отношения или роли.                                                                                                   |
| Начальная дата            | Это поле используется для записи даты начала партнерства. Значение по умолчанию – сегодняшняя дата. Это обязательное поле.                                           |
| Конечная дата             | В это поле можно внести дату окончания срока действия партнерства.                                                                                                   |
| Основной контакт          | Контакт основного партнера или конкурента для этой возможности.                                                                                                      |

- 4** Сохраните запись.

## Доступ к инструктору подготовки процесса продаж

На каждом этапе продаж бизнес-возможности компании может потребоваться собрать особую информацию в соответствии с принятой деловой практикой. Чтобы помочь пользователю в сборе информации, администратор компании может настроить контрольные задачи, требующие ввода определенной информации, и добавить информацию, которую пользователь должен просматривать в каждой фазе процесса продаж.

**Примечание.** Компания может настроить различные процессы продажи (этапы, возможности и информацию инструктора) для различных ролей и типов бизнес-возможностей. Например, если некоторые торговые представители продают продукты, а другие продают услуги, они могут быть связаны с различными ролями и, в результате, видеть различные параметры для этапов продаж и различные руководства в инструкторе подготовки процесса продаж.

### Порядок доступа к информации инструктора, связанной с этапами продаж

- 1 Выберите возможность.  
Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о возможности" нажмите кнопку "Подготовка".
- 3 Просмотрите на странице "Подготовка процесса" информацию, заданную администратором компании, и соответствующим образом обновите запись бизнес-возможности.

**СОВЕТ.** Можно распечатать информацию, нажав правую кнопку мыши на странице "Подготовка процесса".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В разделе "Полезные ресурсы" нажмите "Представление" в строке любого вложения для получения дополнительных сведений.

- 4 Чтобы обновить бизнес-возможность, нажмите "Правка" и исправьте информацию о записи в соответствии с рекомендациями инструктора.
- 5 Сохраните запись бизнес-возможности.
- 6 При обновлении поля "Этап продаж" приложение предлагает заполнить обязательные поля. Кроме того, можно обновить поля, для которых заданы определенные значения по умолчанию.
- 7 Нажмите "Заккрыть" в окне "Подготовка процесса".

Если администратор компании настроил соответствующее действие, то при сохранении записи к этой бизнес-возможности и связанному субъекту этой бизнес-возможности добавляются некоторые задачи.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- Настройка процессов продаж, категорий и инструкций (см. [Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов](#) на стр. 1757)

### Связывание продуктов с возможностями

Связывание продуктов с возможностями позволяет выполнить:

- Отслеживание того, какие продукты принадлежат возможности
- Подсчет выручки от возможности на базе выручки от продукта
- Прогнозы компании относительно выручки по продуктам и количеству продуктов

Можно также связать продукт с возможностью при создании возможности. Если администратор компании включил кнопку "Сохранить и добавить продукт" на странице изменения возможности, можно нажать кнопку "Сохранить и добавить продукт", чтобы сохранить запись о новой возможности и перейти на страницу "Изменение дохода от продукта". Если пользователь отменяет добавление записи о доходе от продукта, то система Oracle CRM On Demand откроет страницу сведений о возможности для ранее сохраненной записи о возможности.

Если роль пользователя имеет по меньшей мере одно из перечисленных ниже полномочий, можно использовать функцию масс-обновления для одновременного обновления значений в группе записей доходов по продуктам, связанных с возможностью.

- Масс-обновление любого поля
- Масс-обновление редактируемых полей, доступных в макете страницы

Кнопка "Масс-обновление" доступна в разделе "Доходы по продуктам для возможности" на странице "Сведения о возможности", а также на странице "Список доходов по продуктам для возможности", открываемой по ссылке "Показать весь список" в разделе "Доходы по продуктам для возможности" на странице "Сведения о возможности".

**Примечание.** Если данная роль пользователя имеет полномочия "Масс-обновление редактируемых полей, доступных в макете страницы" и при этом не имеет полномочий "Масс-обновление любого поля", то набор полей, которые можно обновить с использованием функции масс-обновления, будет ограничен. Можно обновить только поля, доступные для изменения в макете страницы "Сведения", назначенном для данной роли пользователя для указанного типа записи. Для типов записей с динамическим макетом можно обновить только те поля в записи, которые доступны для изменения в макете страницы сведений, который применяется к этой записи. Дополнительные сведения о функциях массового обновления см. в разделе [Обновление групп записей](#) (на стр. 159).



## Обновление итогов для возможности

При обновлении продуктов, связанных с возможностью, выручка и ожидаемая выручка для возможности могут быть автоматически обновлены (определяется настройками компании). Если администратор в профиле компании установил флажок "Включить автоматическое обновление итогов для возможности", то выручка и ожидаемая выручка для бизнес-возможности будут автоматически обновляться при каждом изменении продукта, связанного с данной бизнес-возможностью. Аналогично, выручка и ожидаемая выручка для возможности будут автоматически обновлены при связывании продукта с возможностью или удалении продукта из возможности.

Если администратор в профиле компании не установил флажок "Включить автоматическое обновление итогов для возможности", то выручка и ожидаемая выручка для возможности не будут обновляться автоматически при обновлении продуктов, связанных с этой возможностью. Вместо этого на странице сведений о возможности в разделе сопутствующей информации выручки по продуктам для бизнес-возможности будет отображена кнопка "Обновить итоги для возможности". Кнопка "Обновить итоги для возможности" позволяет обновить выручку и ожидаемую выручку для возможности после внесения изменений в любой из продуктов, связанных с возможностью.

Для правильной работы кнопки обновления итогов по возможности на странице "Изменение дохода от продукта" должны быть отображены и заполнены поля "Количество" и "Доход". Администратор может настроить макет страницы так, чтобы эти поля стали доступными.

## Усреднение вероятности продуктов

При вычислении выручки для возможности состояние флажка "Усреднение вероятности продуктов включено" в профиле компании учитывается следующим образом:

- Если флажок "Усреднение вероятности продуктов включено" установлен, то Oracle CRM On Demand будет использовать каждый связанный продукт для обновления полей возможности "Выручка" и "Вероятность (%)". Ожидаемая выручка будет вычислена на основе средней вероятности по всем связанным продуктам.
- Если в профиле компании флажок "Усреднение вероятности продуктов включено" не установлен, то Oracle CRM On Demand для обновления поля возможности "Выручка" будет использовать общую выручку от продукта для каждого связанного продукта. Значение в поле возможности "Вероятность (%)" не обновляется. Поэтому значение "Ожидаемая выручка" вычисляется на основе поля возможности "Вероятность (%)".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Метод вычисления ожидаемой выручки не зависит от флажка "Включить автоматическое обновление итогов для возможности" в профиле компании.

### Подготовка.

- Компания должна сообщить пользователям, какой метод прогнозирования будет использоваться. Этот метод определяет, какие поля необходимо выбрать при связывании продуктов с возможностями.
- Для обновления группы записей роль пользователя должна обладать по меньшей мере одним из следующих полномочий: "Масс-обновление любого поля" или "Масс-обновление редактируемых полей, доступных в макете страницы".

## Процедура связывания продуктов с возможностями

- 1 Выберите возможность.  
Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о возможности выполните прокрутку вниз до раздела дохода по продукту для возможности и выполните одну из следующих операций:
  - Для связывания продукта нажмите "Добавить".
  - Для обновления информации о продукте нажмите ссылку "Правка" рядом с существующим продуктом.



- 3 На странице изменения дохода по продукту для возможности заполните поля "Количество", "Закупочная цена" и "Дата закрытия".
- 4 Если продукт представляет периодическую выручку, заполните поля "Частота" и "Число периодов" в разделе "Информация о периодической выручке".
- 5 Если прогнозируемая выручка компании базируется на выручке от продукта и требуется включить эту запись выручки от продукта как часть прогнозируемых итогов выручки или прогнозируемых количеств (или обоих), установите флажок "Прогноз".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если прогнозируемый доход компании базируется на доходе от возможностей, а не от продуктов, установите флажок "Прогноз" в записи дохода по продукту для возможности.

- 6 Сохраните запись.

### **Подсчет выручки от возможности на базе выручки от связанного продукта**

- 1 Выберите возможность.  
Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о возможности" выполните прокрутку вниз до раздела "Выручка по продуктам" и выполните одну из следующих операций:
  - Для связывания продукта нажмите "Добавить".
  - Для обновления информации о продукте нажмите ссылку "Правка" рядом с существующим продуктом. (Если разрешено внутритекстовое редактирование, можно отредактировать поля выручки от продукта прямо на странице "Сведения о возможности". Подробнее о редактировании полей в разделах связанной информации см. в разделе [Обновление связанных записей из основных записей \(на стр. 129\)](#)).
- 3 На странице изменения выручки от продукта для возможности заполните поля "Количество", "Закупочная цена", "Дата начала/закрытия".
- 4 Если продукт представляет периодическую выручку, заполните поля "Частота" и "Число периодов" в разделе "Информация о периодической выручке".
- 5 Сохраните запись.
- 6 Если на странице сведений о возможности в разделе выручки по продукту для возможности доступна кнопка "Обновить итоги для возможности", ее нажатие приведет к обновлению итоговых показателей бизнес-возможности.  
Эти итоги выручки по продукту для каждого связанного продукта отображаются в полях 'Выручка' и 'Ожидаемая выручка' для возможности.

### **Для того, чтобы прогнозы компании базировались на записях выручки продукта**

- 1 Выберите возможность.  
Подробнее о выборе возможностей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о возможности выполните прокрутку вниз до раздела дохода по продукту для возможности и выполните одну из следующих операций:
  - Для связывания продукта нажмите "Добавить".
  - Для обновления информации о продукте щелкните ссылку "Правка". (Если разрешено внутритекстовое редактирование, можно отредактировать поля дохода от продукта для возможности на странице сведений о возможности. Подробнее о редактировании полей в разделах связанной информации см. в разделе [Обновление связанных записей из основных записей \(на стр. 129\)](#)).
- 3 На странице изменения дохода от продукта для возможности:
  - a заполните поля "Количество", "Закупочная цена", "Дата начала/закрытия".

- b** Убедитесь, что дата в поле "Дата начала/закрытия" попадает в период прогноза и что владельцем записи является участник прогноза.
  - c** Установите флажок "Прогноз" для указания того, что требуется учет этой записи при подсчете итогов прогнозируемой выручки.
  - d** Если продукт представляет периодическую выручку, заполните поля "Частота" и "Число периодов" в разделе "Информация о периодической выручке".
- 4** Сохраните запись.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если продукт не продается, можно обновить связанную дату начала/закрытия и снять флажок "Прогноз" на странице "Выручка от продукта" для того, чтобы предотвратить добавление выручки от продукта в прогнозы компании. И наоборот, если заблокирован один из нескольких продуктов, связанных с возможностью, можно удалить этот продукт из возможности и создать другую возможность для этого продукта с целью предотвращения включения его выручки в прогноз.

#### **Чтобы обновить группу записей доходов по продуктам для возможности**

- 1** На странице "Сведения о возможности" выполните прокрутку до раздела "Доходы по продуктам для возможности" и выполните одно из следующих действий:
- Если требуется обновить только записи, показанные на данный момент в разделе "Доходы по продуктам для возможности", нажмите "Масс-обновление".
  - Чтобы обновить другие записи, помимо показанных в разделе "Доходы по продуктам для возможности", щелкните "Показать весь список", чтобы открыть список записей доходов по продуктам для возможности, и нажмите "Масс-обновление" на странице "Список доходов по продуктам для возможности".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При нажатии кнопки "Масс-обновление" на странице "Список доходов по продуктам для возможности" могут обновляться только записи, показанные на этой странице. Например, если на странице "Список доходов по продуктам для возможности" показано только 10 записей, то для обновления будут доступны только эти 10 записей. Всего на странице "Список доходов по продуктам для возможности" можно вывести до 100 записей. Если в списке больше 100 записей, можно повторять задачу, пока все записи не обновятся.

- 2** На шаге 1 снимите флажок для записей, которые не требуется обновлять, и нажмите кнопку "Далее".
- 3** На шаге 2 выберите поля, которые хотите обновить, и введите в них новые значения.  
Можно обновить значения не более пяти полей. Чтобы удалить из полей текущие значения полей, на шаге 2 оставьте пустым столбец "Значение".
- 4** Нажмите "Готово".

#### **Поля дохода от продукта для возможности**

В приведенной ниже таблице содержится информация о полях дохода от продукта. Администратор может добавить, переименовать или удалить поля, поэтому выводимые на экран поля могут отличаться от полей, описанных в этой таблице.

**ВНИМАНИЕ!** Если прогнозы компании базируются на продуктах, информация, вводимая для выручки от продукта, может повлиять на расчеты.

| Поле                                  | Описание                                                                                                                             |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о продукте</b> |                                                                                                                                      |
| Название продукта                     | Могут быть выбраны только продукты с пометкой "Заказ разрешен", установленной администратором компании. Когда пользователь связывает |

| Поле                                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | продукт с возможностью, эти поля копируются из определения продукта: Категория продукта, Артикул, Тип, Состояние и Описание.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Количество                                | Число единиц, заказанных клиентом. Для продукта с периодической выручкой введите количество за повторяющийся период. Например, при ежемесячной отправке 10 картриджей для принтера введите 10.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Закупочная цена                           | Цена продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Выручка                                   | Количество, умноженное на закупочную цену. Доход невозможно перезаписать. Это поле влияет на прогнозы по продуктам для возможности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Категория продукта                        | Категория, перенесенная с определением продукта. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Артикул                                   | Число, перенесенное с определением продукта. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Тип                                       | Тип, перенесенный с определением продукта. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Статус                                    | Состояние, перенесенное с определением продукта. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Описание                                  | Дополнительные сведения о продукте. Не более 250 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Информация о периодической выручке</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Дата начала/ закрытия                     | <p>Эта дата переносится из даты закрытия возможности. Для элемента выручки от продукта эта дата является ожидаемой датой закрытия. Эта дата переносится из даты закрытия возможности. Для периодического продукта с датой закрытия, оканчивающейся в последний день месяца, и датой начала в середине месяца добавьте одну запись для полной периодической цены и другую запись для соответствующего заказа.</p> <p>Например, поставка бумаги начинается 15 мая. После этого отправляется бумага на сумму 500 долл. в конце каждого месяца до конца года.</p> <p>Для заказа в середине месяца добавьте запись продукта со следующими значениями:<br/> Выручка = \$250<br/> Количество = 1</p> <p>Для периодического заказа добавьте вторую запись продукта со следующими значениями:<br/> Выручка = \$500<br/> Количество = 1<br/> Частота = Ежемесячно<br/> Число периодов = 7 (с июня по декабрь).</p> |
| Частота                                   | <p>Частота для периодического продукта</p> <p>Термин <i>Раз в две недели</i> означает "каждые две недели".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Поле                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | Если заполняется это поле, следует также заполнить поле "Число периодов".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Число периодов             | <p>Число периодов для периодической выручки от продукта. Для периодической выручки поддерживается до 260 периодов. Общая продолжительность времени для числа периодов зависит от выбранной частоты (в поле "Частота"). Например, в случае понедельной периодической выручки можно отслеживать выручку за пять лет.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если заполняется это поле, следует также заполнить поле "Частота".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Сведения о продажах</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Этап продаж                | Только чтение. Этап продаж переносится из возможности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Вероятность                | <p>Вероятность успешного результата для продажи продукта. Исходное значение этого поля переносится из этапа продаж для возможности. Пользователь в случае необходимости может изменить это значение для лучшего отображения конкретного продукта.</p> <p>Когда изменяется этап продаж, в поле "Вероятность" в записи возможности снова устанавливается значение по умолчанию, соответствующее новому этапу продаж, но значение в поле "Вероятность" продукта не перезаписывается.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для изменения этапа продаж для одной или нескольких возможностей используется функция массового обновления, то для нового этапа продаж значение в поле "Вероятность (%)" для возможностей не изменяется на значение по умолчанию.</p>                                                                                                                                        |
| Ожидаемая выручка          | Текущее значение, рассчитанное на основе значения поля "Выручка", умноженного на значение поля "Вероятность (%)".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Субъект                    | Субъект, связанный с данной возможностью. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Владелец                   | <p>Лицо, назначенное данной возможностью. Это значение автоматически устанавливается для владельца возможности. Последующие изменения владельца возможности не отражаются в этом поле.</p> <p>Обычно владельцу разрешается обновлять сведения записи, передавать запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровни доступа владельцев можно ограничивать или расширять.</p> <p>Это значение воздействует на то, какие записи включаются в прогнозы, а также в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах аналитики.</p> <p>У каждой записи есть только один владелец. Однако допускается совместное использование записей возможности с другими пользователями на страницах "Команда для возможности" или "Команда субъекта". Инструкции см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. <a href="#">Общие записи (команды)</a> на стр. 154).</p> |

| Поле    | Описание                                                   |
|---------|------------------------------------------------------------|
| Прогноз | Индикатор включения этого продукта в прогнозируемые итоги. |

## Анализ каналов распространения

В стандартном выпуске Oracle CRM On Demand на главной странице возможностей в разделе "Анализ канала распространения за текущий квартал" отображается ежеквартальный анализ канала распространения в виде диаграммы. Этот анализ позволяет выявить бизнес-возможности и проблемы. В этом разделе главной страницы возможностей можно навести указатель мыши на диаграмму, чтобы просмотреть конкретные сведения, щелкнуть сегмент, чтобы просмотреть подробный отчет, или изменить категории в раскрывающемся списке, чтобы просмотреть другие отчеты с анализом возможностей и дохода. Например, можно создать анализ, в котором показано число возможностей по регионам.

Кроме того, можно выполнить любую из следующих операций:

- Используйте этот анализ для просмотра своих сделок в цикле продаж, чтобы принять меры в случае необходимости.
- Отфильтруйте по параметру "Среднее время от начала этапа (в днях)", чтобы увидеть, не "застряли" ли сделки (и где именно).
- Отфильтруйте по параметру "Число возможностей", чтобы увидеть, сколько возможностей находятся на каждой из стадий цикла продаж.
- Выведите на экран список сделок в каждом этапе – это поможет сосредоточиться на областях, требующих внимания.
- Перейдите на информационную панель "Канал распределения" для просмотра исторических и относительных проекций общей эффективности.

## Создание запроса особых цен из возможности

Можно создать запрос особых цен из возможности.

**Примечание.** Эта функция доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Перед началом работы** В стандартном приложении запрос особых цен для возможности не отображается. Для его добавления на страницу "Сведения о возможности" администратор компании должен предоставить роли пользователя доступ только на чтение к связанной информации для возможностей. Затем пользователь должен щелкнуть ссылку "Изменить макет" на странице "Сведения о возможности" и добавить запрос особых цен как раздел "Связанная информация" (см. Изменение макета страницы "Сведения") (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).

### Чтобы создать запрос особых цен для возможности

- 1 Выберите возможность.  
Подробнее о выборе возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 На странице сведений о возможности выполните прокрутку до связанной информации запроса особых цен и нажмите "Создать".
- 3 На странице "Сведения о продукте с особой ценой" введите необходимую информацию и сохраните запись.  
Подробнее о полях см. в разделе Поля продукта с особой ценой (см. [Поля страницы продукта с особой ценой](#) на стр. 519).

## **Задание родительской и дочерней возможностей**

Возможности можно организовать в виде иерархии (как, например, в случае возможности продаж, включающей несколько компонентов), связывая их отношениями "родительская-дочерняя". На основе дочерней возможности можно создать родительскую возможность, и наоборот.

Если удалить родительскую возможность, с которой были связаны дочерние возможности, связи между родительской и дочерними записями уничтожаются, однако дочерние возможности продолжают существовать как активные записи. Поле "Внешний уникальный идентификатор родительской возможности" остается заполненным в записи дочерней возможности на тот случай, если родительская возможность будет впоследствии восстановлена со страницы "Удаленные элементы".

Если связать дочернюю возможность с новой записью родительской возможности, ее поля "Идентификатор родительской сделки", "Родительская возможность" и "Внешний уникальный идентификатор родительской возможности" заполняются значениями, соответствующими новой родительской записи. В случае восстановления первоначальной родительской записи ее связь с дочерней записью не восстанавливается.

Если удалить одну из дочерних возможностей, родительская возможность и все остальные дочерние возможности остаются активными записями, а удаленная дочерняя возможность перемещается на страницу "Удаленные элементы". Она больше не включается в список связанной информации "Дополнительные возможности" для родительской возможности, однако поля "Идентификатор родительской сделки", "Родительская возможность" и "Внешний уникальный идентификатор родительской возможности" в удаленной дочерней записи сохраняют свои значения.

Далее описываются процедуры определения родительских и дочерних возможностей:

### ***Задание родительской возможности***

- 1 Выберите возможность, которую требуется сделать дочерней.  
Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о возможностях" нажмите "Изменить".
- 3 На странице "Изменение возможности" щелкните значок поиска рядом с полем "Родительская возможность".
- 4 В окне "Поиск" выберите или создайте родительскую возможность.
- 5 Сохраните запись.

### ***Задание дочерней возможности***

- 1 Выберите возможность, которую требуется сделать родительской.  
Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о возможности" выполните прокрутку вниз до раздела "Дополнительные возможности" и нажмите "Создать".
- 3 На странице "Изменение возможности" создайте дочернюю возможность.
- 4 Сохраните запись.

### ***Удаление иерархии возможностей***

- 1 Выберите дочернюю возможность.  
Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о возможностях" нажмите "Изменить".
- 3 В поле "Родительская возможность" удалите текущее значение и введите или выберите (используя значок поиска) новое значение.

- 4 Сохраните запись.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поиск записей \(на стр. 81\)](#)
- [Поля для возможности \(на стр. 358\)](#)

## Создание регистрации сделки из возможности

Можно создать регистрацию сделки из возможности.

**Примечание.** Эта функция доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Перед началом работы** В стандартном приложении Oracle CRM On Demand раздел "Регистрация сделки" не отображается. Для его добавления на страницу "Сведения о возможности" администратор компании должен предоставить роли пользователя доступ только на чтение к связанной информации для возможностей. Затем пользователь должен щелкнуть ссылку "Изменить макет" на странице "Сведения о возможности" и добавить регистрацию сделки как раздел "Связанная информация" (см. Изменение макета страницы "Сведения") (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).

### Чтобы создать регистрацию сделки из возможности

- 1 Выберите возможность.  
Подробнее о выборе возможностей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о возможности выполните прокрутку до связанной информации регистрации сделки и нажмите "Создать".
- 3 На странице "Изменение регистрации сделки" введите запрошенную информацию.  
Подробнее о полях см. в разделе Поля регистрации сделки (см. [Поля регистраций сделок](#) на стр. 496). Информацию относительно связывания существующих регистраций сделок с существующими возможностями и изменения существующих связей между этими элементами см. в разделе [Связывание регистраций сделок с возможностями \(на стр. 493\)](#).

## Разбиение дохода для возможности между участниками команды

Доход от возможности можно разбить между участниками команды для возможности. Тип прогноза "Доход от возможности" использует эти разбиения дохода, чтобы вычислить доход, указанный в записи о возможности. Подробнее о прогнозе см. в разделах [Прогнозы \(на стр. 361\)](#) и [О возможностях и прогнозах \(на стр. 339\)](#). Для получения дополнительной информации о командах для возможностей см. раздел О командах для возможностей (см. [О командах бизнес-возможностей](#) на стр. 356).

### Чтобы разбить доход от возможности между членами команды

- 1 Выберите возможность.  
Подробнее о выборе возможностей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о возможности" выполните прокрутку вниз до раздела "Команда для возможности" и выполните одно из следующих действий:
  - Чтобы добавить члена команды, нажмите "Добавление пользователей".
  - Чтобы обновить информацию члена команды, нажмите "Изменение пользователей".
- 3 На странице "Команда для возможности – изменение пользователей"
  - a Для каждого участника команды введите информацию в обязательные поля, включая поле "Процентное разбиение".



- b** Нажмите кнопку "Разбиение распределения", чтобы распределить процент разбиения равномерно среди членов команды. (Необязательно.)
- c** Нажмите кнопку "Обновить итоги", чтобы повторно вычислить разбиение дохода и итоги. (Необязательно.)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Кнопки "Обновить итоги" и "Разбиение распределения" не отображаются, если не выбран параметр "Включить разбивку дохода по сделке" в профиле компании, см. раздел [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1233).

- 4** Сохраните запись.

#### Поля команды для возможности

В следующей таблице описаны некоторые поля команд для возможностей.

| Поле                 | Примечания                                                                                                                                                        |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Процентное разбиение | В этом поле показан процент дохода для каждого члена команды. Значение по умолчанию: 100 % для владельца возможности и 0 % для других членов команды.             |
| Разбиение дохода     | Это расчетное поле только для чтения. Разбиение дохода рассчитывается путем умножения дохода для возможности на процент, указанный в поле "Процентное разбиение". |
| Роль пользователя    | Выберите параметр, который определяет отношения между членом команды и командой для возможности. Это обязательное поле.                                           |
| Доступ к возможности | Определяет доступ члена команды к записи о возможности. Это обязательное поле.                                                                                    |

### О командах бизнес-возможностей

Для некоторых типов записей, таких как субъекты, контакты и бизнес-возможности, можно разрешить совместный доступ к записи команде пользователей. Для того, чтобы предоставить пользователю совместный доступ к записи, добавьте пользователя в команду для выбранной записи. После этого задайте уровень доступа пользователя к записи и к указанным связанным записям.

Обратите внимание на нижеследующие замечания, касающиеся команд бизнес-возможностей, команд субъектов и доступа к записям бизнес-возможностей.

- Если для типа записи "Возможность" включено наследование команды (т. е. в профиле компании установлен флажок "Включить наследование родительской команды для возможности"), то при связывании возможности с организацией участники команды организации автоматически добавляются в команду для возможности.
- Если пользователи не должны автоматически добавляться в команду для возможности при связывании записи возможности с организацией, отключите наследование команды для типа записи "Возможность".

Можно добавлять пользователей к командам для возможности следующими способами:

- С помощью кнопки "Добавление пользователей" на странице сведений о записи.

- С помощью менеджера назначений. Для получения дополнительной информации см. раздел [О правилах назначения \(на стр. 1734\)](#).
- Преобразовав зацепку в возможность и выбрав копирование команды для зацепки в возможность. Возможность копирования команды для зацепки в возможность при преобразовании зацепки для роли пользователя определяется администратором.
- С помощью групп. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление группами \(на стр. 1614\)](#).

Для проверки отсутствия доступа пользователя к бизнес-возможностям, связанным с субъектом, убедитесь, что пользователю не предоставлен такой доступ, следующими способами:

- Пользователь не включен в команду для возможности.
- У пользователя нет подчиненного, который включен в команду для возможности.
- Пользователь не был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к возможностям.
- Возможность не включена в книгу, к которой причислен пользователь, или в любую из ее подкниг.
- У пользователя нет доступа к записям возможности, согласно параметрам настройки роли.
- Для уровня доступа типа записи для возможности, связанной с субъектом, установлено любое допустимое значение, кроме следующих: "Нет доступа" или "Наследование от основного объекта".

## Этапы продаж и функция массового обновления

При использовании функции массового обновления для обновления поля "Этап продаж" для записей возможности доступные для выбора значения поля "Этап продаж" определяются следующим образом:

- Значение в поле "Тип возможности"
- Процесс продаж по умолчанию, назначенный роли пользователя, если имеется

Если поле "Тип возможности" не заполнено для записи возможности и тип возможности не выбирается пользователем при обновлении записи с помощью функции массового обновления, происходит следующее:

- Если процесс продаж, используемый по умолчанию, назначен роли пользователя, то этапы продаж для этого процесса могут быть выбраны в поле "Этап продаж" при выполнении шага 2 массового обновления.
- Если процесс продаж, используемый по умолчанию, не назначен роли пользователя, то этапы продаж для процесса продаж, используемого в компании по умолчанию, могут быть выбраны в поле "Этап продаж" при выполнении шага 2 массового обновления.

Если поле "Тип возможности" уже заполнено для записи возможности или тип возможности выбирается пользователем при обновлении записи с помощью функции массового обновления, происходит следующее:

- Если определенный процесс продаж назначен типу возможности, то этапы продаж для этого процесса могут быть выбраны в поле "Этап продаж" при выполнении шага 2 массового обновления.
- Если определенный процесс продаж не назначен типу возможности, происходит следующее:
  - Если процесс продаж, используемый по умолчанию, назначен роли пользователя, то этапы продаж для этого процесса могут быть выбраны в поле "Этап продаж" при выполнении шага 2 массового обновления.
  - Если процесс продаж, используемый по умолчанию, не назначен роли пользователя, то этапы продаж для процесса продаж, используемого в компании по умолчанию, могут быть выбраны в поле "Этап продаж" при выполнении шага 2 массового обновления.

Если поле "Тип возможности" уже заполнено для записи возможности, но значение этого поля очищено пользователем при обновлении записи с помощью функции массового обновления, происходит следующее:

- Если процесс продаж, используемый по умолчанию, назначен роли пользователя, то этапы продаж для этого процесса могут быть выбраны в поле "Этап продаж" при выполнении шага 2 массового обновления.
- Если процесс продаж, используемый по умолчанию, не назначен роли пользователя, то этапы продаж для процесса продаж, используемого в компании по умолчанию, могут быть выбраны в поле "Этап продаж" при выполнении шага 2 массового обновления.
- Если поле "Этап продаж" не было обновлено при массовом обновлении, то значение поля "Этап продаж" для записи возможности не изменится после завершения массового обновления. Однако при следующей попытке пользователя обновить значение в поле "Этап продаж" для возможности, изменив его непосредственно или на странице "Изменение возможности", доступные значения выбора для поля "Этап продаж" определяются следующим образом:
  - Если процесс продаж, используемый по умолчанию, назначен роли данного пользователя, то этапы продаж для этого процесса могут быть выбраны в поле "Этап продаж".
  - Если процесс продаж, используемый по умолчанию, не назначен роли пользователя, то этапы продаж для процесса продаж, используемого в компании по умолчанию, могут быть выбраны в поле "Этап продаж".

Дополнительные сведения о функциях массового обновления см. в разделе [Обновление групп записей \(на стр. 159\)](#).

## Поля для возможности

Страница "Редактирование возможностей" используется для добавления возможности или обновления сведений о существующей возможности. На странице "Редактирование возможностей" представлен полный набор полей для возможности.

**СОВЕТ.** Информацию о возможности можно изменять на странице "Список возможностей" и "Сведения о возможности". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты раскрывающихся списков. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

**ВНИМАНИЕ!** Вводимая для возможностей информация влияет на прогнозы выручки компании.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                      | Описание                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о возможностях</b> |                                                                                                                                                                                     |
| Имя бизнес-возможности                    | Имя данной возможности.                                                                                                                                                             |
| Субъект                                   | Субъект, связанный с данной возможностью.                                                                                                                                           |
| Родительская возможность                  | Родительская возможность, связанная с данной возможностью.                                                                                                                          |
| Этап продаж                               | Этапы процесса продаж, такие как "Подтвержденная зацепка", "Формирование концепции", "Краткий список", "Выбрано", "Переговоры", "Закрыто/Реализовано" или "Закрыто/Не реализовано". |

| Поле                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Когда изменяется этап продаж, в поле "Вероятность (%)" в записи возможности автоматически устанавливается значение по умолчанию, соответствующее новому этапу продаж, если только для изменения этапа продаж не использовалась функция массового обновления. Если для изменения этапа продаж для одной или нескольких записей используется функция массового обновления, то для нового этапа продаж значение в поле "Вероятность (%)" для этих записей не изменяется на значение стандартной вероятности. |
| Следующий шаг              | Следующее действие, которое необходимо выполнить для данной возможности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Выручка                    | Сумма дохода для возможности. Значение по умолчанию – ноль. Это значение влияет на прогнозы по доходу для возможности.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Значения по умолчанию, указанные для данного поля, игнорируются.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Дата закрытия              | Ожидаемая дата закрытия возможности. Это обязательное поле. В стандартном приложении при создании возможности стандартным значением в поле "Дата закрытия" является текущая дата. Администратор может указать другое стандартное значение для этого поля или настроить поле так, чтобы оно было пустым при создании новой возможности. Если это поле не заполнено, необходимо его обновить. Дата закрытия используется в создании прогнозов.                                                                                 |
| Прогноз                    | Установленный флажок означает, что данная возможность включена в расчет прогнозируемой выручки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Сведения о продажах</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Статус                     | Статус возможности, например "Отложено", "Не реализовано" или "Реализовано".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Приоритет                  | Уровень приоритета данной возможности, такой как "Высокий", "Средний" и "Низкий".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Источник зацепки           | Категория основного источника, например "Реклама", "Прямая почтовая рассылка", "Электронная почта", "Событие - семинар", "Событие - торговая выставка", "Событие - другое", "Список - приобретенные", "Список - арендованные", "Партнер", "Рекомендация - работник", "Рекомендация - внешн. источник", "Веб-сайт" или "Другое".                                                                                                                                                                                              |
| Исходная кампания          | Кампания, создавшая данную возможность. Если возможность создается в процессе преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется данными поля "Кампания" записи зацепки. Если возможность создается пользователем, пользователь может ввести информацию в это поле.                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Поле                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Вероятность (%)                 | <p>Процент, отражающий степень уверенности в том, что сделка будет закрыта с заданной выручкой в указанную дату закрытия. В поле "Вероятность (%)" содержится значение вероятности по умолчанию для выбранного этапа продаж.</p> <p>В случае необходимости можно изменить значение в поле "Вероятность (%)" для лучшего отражения конкретной возможности, находящейся на этом этапе продаж. Однако при выборе нового этапа продаж для возможности значение поля "Вероятность (%)" автоматически устанавливается равным стандартному значению вероятности, связанному с новым этапом продаж.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для изменения этапа продаж для одной или нескольких записей возможности используется функция массового обновления, то для нового этапа продаж значение в поле "Вероятность (%)" для этих записей не изменяется на значение стандартной вероятности. Если необходимо, чтобы вероятность для возможностей обновлялась при обновлении этапа продаж, следует обновить этап продаж в каждой записи отдельно, используя веб-службы.</p> |
| Ожидаемая выручка               | Текущее значение, рассчитанное на основе значения поля "Выручка", умноженного на значение поля "Вероятность (%)". Чем ниже значение поля "Вероятность", тем меньше ожидаемое значение, включенное в прогноз выручки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Основание для реализации/потери | Основание реализации или потери возможности, например "База установок", "Цена", "Отношение", "Опыт работы", "Нет текущего проекта", "Нет средств", "Не подтверждено", "Не реализовано - конкуренция", "Не реализовано - нет решения" или "Другое".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Дополнительные сведения</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Владелец                        | <p>Владелец записи возможности</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах "Аналитика".</p> <p>Допускается совместное использование записей возможности с другими сотрудниками на странице "Команда возможности" или "Команда организации". Дополнительные сведения о совместном с другими пользователями использовании записей см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. <a href="#">Общие записи (команды)</a> на стр. 154).</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах</p>            |

| Поле                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Переназначить возможность | <p>Указывает, что данная возможность должна быть переназначена. Если администратор компании задал правила переназначения возможности, установка данного флажка в Oracle CRM On Demand инициирует повторную обработку возможности диспетчером назначений и его назначение в соответствии с заданными правилами. Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Время переназначения записей зависит от сложности заданных в компании правил назначения, числа переназначаемых записей и текущей нагрузки на систему. В случае субъектов время обработки, кроме того, зависит от числа членов команды субъекта, а также от количества контактов субъектов и возможностей, связанных с записью. При переназначении записи изменяется имя владельца.</p> |
| Описание                  | Дополнительная информация о возможности. Например, в описание возможности может входить процентная ставка по продукту (500 частей) и субъект (корпорация Асте). Это поле ограничено 16350 символами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Адрес                     | Имя адреса возможности. Это поле недоступно по умолчанию, но администратор может его добавить в макет страницы сведений. Ваш администратор также может при необходимости добавить отдельные поля адреса в макет страницы. Если отображаются отдельные поля для адреса возможности, они доступны только для чтения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Адрес субъекта            | Имя адреса из организации, которая связана с возможностью. Это поле недоступно по умолчанию, но администратор может его добавить в макет страницы сведений. Ваш администратор также может при необходимости добавить отдельные поля адреса в макет страницы. Если отображаются отдельные поля для адреса организации, они доступны только для чтения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Прогнозы

Используйте страницы прогноза для просмотра, корректировки и отправки прогнозов. *Прогноз* – это сохраненный статический отчет об ожидаемых доходах за определенный промежуток времени. Oracle

CRM On Demand вычисляет прогнозы на каждый квартал и разбивает эту информацию по финансовым месяцам.

Прогнозы в Oracle CRM On Demand автоматизируют обработку, которая нередко выполняется вручную, иногда с недостаточной точностью. Прогнозы помогают компаниям разрабатывать стратегии продаж. Кроме того, они помогают компаниям определять будущие бизнес-потребности, предоставляя руководителям точную и своевременную информацию относительно ожидаемых продаж и ежеквартального продвижения в направлении реализации целей. Отдельным торговым представителям не требуется накапливать статистику. Вместо этого они решают, когда включить запись в свои прогнозы. Дальнейшая обработка выполняется автоматически.

Прогнозы компании могут базироваться только на одном из следующих показателей:

- Выручка от возможности
- Доход по продукту для возможности и количества, связанные с возможностями
- Выручка организации
- Выручка контакта

Снимки прогнозов сохраняют прогнозируемую информацию по возможности, продукту или выручке и скорректированные прогнозируемые итоги, так что пользователи и руководители могут просматривать и оценивать прогнозируемую динамику. Кроме того, пользователь может просматривать сохраненные прогнозы для изучения истории возможностей, с которыми в настоящее время работает его группа.

Компания настраивает еженедельное или ежемесячное выполнение прогнозов. В начале указанного дня (первая минута после полуночи в часовом поясе главной установки) Oracle CRM On Demand автоматически генерирует прогноз и отображает сигнал на странице "Моя главная страница". После получения этого сигнала можно просмотреть прогноз и проанализировать вновь рассчитанный канал распределения, прогноз и закрытый доход в сравнении с информацией о квотах.

За час до планового формирования следующего прогноза текущий прогноз автоматически архивируется, при этом предотвращается возможность редактирования этого прогноза.

## Работа с главной страницей прогнозов

Главная страница прогнозов является отправной точкой для управления прогнозами. На этой странице содержатся списки сводной информации о прогнозах, имеющих отношение к пользователю.

Можно ограничить число записей на главной странице прогнозов двумя различными способами:

- Если доступны элементы управления для поиска по алфавиту, можно искать конкретные прогнозы, щелкая заголовки столбца для сортировки записей и выбирая нужную букву в панели алфавита для отображения только тех записей, которые начинаются на эту букву. Также можно ввести символы в текстовом поле и нажать "Искать", чтобы найти записи, начинающиеся с этих символов. Нажмите ссылку "Все" для отображения полного списка прогнозов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Элементы управления для поиска по алфавиту недоступны для корейского, японского и китайского (упрощенное и традиционное письмо) языков.

- Число отображаемых записей. Скорректируйте значение в этом поле, чтобы отображалось большее или меньшее число записей в сводном списке.

Прогнозы на главной странице прогнозов перечисляются в соответствии с датой создания, наиболее свежие прогнозы находятся в начале списка. Кроме этого, предоставляется сводка важной информации:

- Состояние представляет собой текущее состояние прогноза. Успешно завершённые прогнозы имеют состояние "Активный". Прогноз с состоянием "Отправлено" указывает, что прогноз готов для просмотра руководством.



- Выручка канала распределения является комбинированной выручкой от всех записей независимо от установки флажка "Прогноз" или этапа продаж в отдельных записях. Выручка канала распределения не применима к прогнозам выручки субъекта или контакта.
- Прогнозируемая выручка равняется общей выручке для всех записей с установленным флажком "Прогноз".
- Закрытая выручка равняется общей выручке для всех возможностей или выручке от продукта со значением этапа продаж "Закрыто-Реализовано". Для выручки субъекта и контакта значение поля состояния "Закрыто" вызывает включение этой записи в расчет закрытой выручки. Закрытая выручка рассматривается как сумма выручки, принадлежащей прогнозируемому периоду, который базируется на датах открытия и закрытия для записи.

## Управление прогнозами

Для управления прогнозами выполняются следующие задачи:

- Рассмотрение прогнозов (см. [Просмотр прогнозов](#) на стр. 364)
- Обновление прогнозов (на стр. 365)
- Просмотр и редактирование прогноза с использованием другой валюты (на стр. 367)
- Просмотр истории прогнозов (на стр. 367)
- Отправка прогнозов (на стр. 367)
- Отмена отправки прогнозов (на стр. 368)
- Управление квотами (см. [Обслуживание квот](#) на стр. 368)
- Обслуживание прогнозов своей команды (на стр. 369)

**Примечание.** Прогнозы рассчитываются по ролям пользователей и иерархиям формирования отчетов. Для успешного создания прогнозов все пользователи с ролью, назначенной как роль прогнозов, должны быть активны (т. е. должны иметь статус "Активный" в записи пользователя); кроме того, в их записи пользователя должен быть указан определенный менеджер. Менеджер указывается либо в поле "Получатель отчета", либо в поле "Получатель отчета: псевдоним" (в зависимости от того, какое из них отображается в макете страницы пользователя).

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 55)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 120)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 123)
- [Работа со списками](#) (на стр. 131)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля прогнозов](#) (на стр. 372)
- [Работа с главной страницей прогнозов](#) (на стр. 362)
- [Настройка пользователей](#) (на стр. 1501)
- [Настройка квот продаж пользователей](#) (на стр. 1518)
- [Аналитика](#) (на стр. 871)

## Просмотр прогнозов

Прогнозы генерируются автоматически еженедельно или ежемесячно, согласно установкам в компании. При каждой генерации нового прогноза выводится сообщение об этом на главной странице пользователя. Получив это уведомление, следует просмотреть прогноз. При просмотре прогноза месяцы сводки прогноза приводятся в соответствие с финансовым календарем компании. Если используется финансовый календарь 4-4-5, 5-4-4 или пользовательские финансовые календари, периоды прогноза компании могут не соответствовать григорианскому календарю. Поэтому, если возможность приходится на календарный месяц июнь, это не означает, что она будет прогнозироваться в финансовом месяце июнь. Дополнительные сведения о пользовательских финансовых календарях см. в разделе О финансовых календарях (см. [Финансовые календари](#) на стр. 1279).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При использовании пользовательских финансовых календарей периоды прогноза основаны на финансовых годах и месяцах, определенных администратором компании.

### Для просмотра прогнозов

- 1 Перейдите на вкладку "Прогнозы".  
"Главная страница прогнозов" содержит сводную информацию о прогнозе, в которую входит "Состояние", "Канал распределения" и "Выручка на момент закрытия". Можно отсортировать сводку по прогнозу по состоянию, дате прогноза или владельцу (доступно только руководителям). Канал распределения не имеет значения для прогнозов выручки субъектов или контактов.
- 2 В разделе "Главная Страница прогнозов" нажмите ссылку "Дата прогноза" для прогноза, который требуется просмотреть.
- 3 На странице "Сведения по прогнозу" просмотрите информацию в следующих разделах:
  - **Сводка по прогнозу.** В данном разделе сведены прогнозы за фискальный квартал и месяц. Список "Сводка по прогнозу" предоставляет данные по следующим разделам: "Квота", "Выручка на момент закрытия", "% квоты", "Количество прогнозов", "Наилучшие показатели", "Канал распределения" и "Ожидаемая выручка". Сводный список можно отфильтровать по месяцам.  
**Сводка команды по месяцам.** В данном разделе содержатся списки прогнозов для каждого участника команды. Для руководителей доступны следующие поля прогноза: "Месяц", "% квоты", "Количество прогнозов", "Выручка на момент закрытия", "Наилучшие показатели", "Канал распределения", "Дата последнего обновления владельцем" (участник команды). При детальном просмотре информации в строке конкретного участника команды в "Сводке команды", появится страница с соответствующими сведениями о прогнозах для выбранного пользователя. На этой странице содержится индивидуальная сводка по прогнозу и прогнозируемая выручка участника команды (в разделах "Мои бизнес-возможности", "Моя выручка" и "Мои продукты").
  - ПРИМЕЧАНИЕ.** Для прогнозов типа "Выручка субъекта" и "Выручка контакта" сводные разделы не содержат позиций "Канал распределения", "Наилучшие показатели" и "Ожидаемая выручка".
  - **Сводка по продуктам компании.** (Только для прогнозов с типом продукта для возможности). Данный раздел содержит список прогнозируемых продуктов для каждого участника команды. Для руководителей дополнительно доступны поля: 'Количество на момент закрытия', 'Прогнозируемое количество', 'Количество каналов распределения', 'Выручка на момент закрытия' и 'Ожидаемая выручка' по псевдониму владельца (члена команды) и продукту. При детальном просмотре информации в строке конкретного участника команды в 'Сводке по продуктам команды', появится страница с соответствующими сведениями о прогнозах для выбранного пользователя. На этой странице содержится индивидуальная сводка по прогнозу и прогнозируемые количества, указанные для каждого продукта в разделе 'Мои продукты'.
  - ПРИМЕЧАНИЕ.** Страница "Сведения о прогнозе" содержит только пять записей для команды. Для просмотра всего списка записей нажмите "Показать весь список" в разделе "Сводка команды за месяц".

- **Мои бизнес-возможности.** Если используется прогноз типа "Выручка от бизнес-возможности", то данный раздел является частью сведений о прогнозе. В данном разделе содержится список текущих бизнес-возможностей и указывается, является ли бизнес-возможность спрогнозированной. Здесь также содержатся следующие поля для каждой бизнес-возможности: "Дата закрытия", "Имя субъекта", "Выручка" (сумма), текущий "Этап продаж" и "Дальнейшие действия", если они указаны.
- **Моя выручка.** Если используются прогнозы с типом продукта для возможности, дохода по субъекту или по контакту, то данный раздел будет показан в сведениях прогноза. В этом разделе содержится список текущих доходов и указывается, была ли запись о доходе спрогнозирована владельцем (установлен флаг прогноза). Здесь также содержатся следующие поля для каждой введенной записи о доходе: "Дата начала", "Дата закрытия", "Название продукта", "Доход (сумма)" и "Имя субъекта".

В разделе "Мои доходы" могут отображаться дополнительные столбцы (в зависимости от типа прогнозируемого дохода).

Для прогнозов дохода по продукту отображаются следующие поля:

- Имя возможности
- Этап продаж

Для прогнозов выручки субъектов и контактов отображаются следующие столбцы:

- Категория продукта
- Статус
- Имя контакта

- **Мои продукты.** Если используется тип прогноза продукта для возможности (сделки), то данный раздел будет показан в сведениях прогноза. Строка каждого прогнозируемого продукта выводится вместе с соответствующей категорией продукта, количеством на момент закрытия, прогнозируемым количеством, количеством каналов распределения, закрытым доходом и ожидаемым доходом. Данные значения являются суммой всех спрогнозированных бизнес-возможностей для выбранного пользовательского прогноза. Для просмотра спрогнозированных бизнес-возможностей, связанных с конкретным продуктом, щелкните название продукта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если используется тип прогноза продукта для возможности, то также можно просмотреть все прогнозируемые бизнес-возможности в определенной категории продуктов, щелкнув поле "Категория продуктов".

Проверить тип прогноза, используемый в прогнозе и основанный на поле "Тип", можно в разделе информации о прогнозе.

### Просмотр и редактирование прогнозов с использованием другой валюты

Функция преобразования валюты "Показывать в" позволяет указать, в какой валюте требуется показывать прогноз. Подробнее о просмотре и редактировании прогнозов в различных валютах см. раздел [Просмотр и редактирование прогноза с использованием другой валюты \(на стр. 367\)](#).

### Обновление прогнозов

Прогнозы являются снимками данных о выручке за определенные периоды. Если запись возможности или выручки обновляется, можно обновить некоторые значения для своего текущего неотправленного прогноза, чтобы обеспечить соответствие прогноза последней обновленной информации. Затем можно скорректировать эти записи в разделе "Сводка по прогнозу", чтобы более точно отражалась генерируемая выручка.

Обновление значений записей, которые учитываются в суммах прогноза, а затем в подсчете итогов прогноза, обеспечивает более согласованное прогнозирование. На прогноз может влиять обновление полей "Выручка", "Дата закрытия", "Этап продаж", "Вероятность", "Прогноз", "Количество" или "Состояние".

### **Обновление значений записей и обновление прогнозируемых сумм**

**1** Перейдите на вкладку "Прогнозы".

На главной странице прогнозов перечисляются прогнозы в соответствии с датой создания, наиболее свежие прогнозы отображаются в начале списка.

**2** В разделе "Главная страница прогнозов" щелкните ссылку "Дата прогноза" для записи прогноза, который требуется обновить.

**3** На странице "Сведения о прогнозе" в разделе "Мои возможности", "Моя выручка" или "Мои продукты" нажмите ссылку "Имя возможности", "Дата начала/окончания" или "Продукт" для записи, которую требуется изменить.

**4** На странице "Сведения" нажмите "Правка".

**5** На странице "Правка" обновите соответствующие значения для записи возможности или выручки и нажмите "Сохранить".

**6** Перейдите назад на страницу "Сведения о прогнозе" и нажмите ссылку "Обновление" в строке записи.

**7** На странице "Сведения о прогнозе" нажмите "Сводка".

Обновляются сводные итоги прогноза на базе измененных записей возможности или выручки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для фиксации любых изменений, внесенных в записи возможности или выручки, в сводке прогноза следует нажать пункт "Сводка".

При нажатии "Сводка" все более ранние корректировки сводных итогов прогноза перезаписываются новыми значениями, полученными из записей возможности или выручки. Таким образом, после обновления записей может потребоваться скорректировать сводку прогноза, чтобы она более точно отражала ожидаемые показатели продаж.

### **Корректировка итогов прогноза**

Торговые представители и менеджеры могут выполнять корректировки на высоком уровне по месяцам для текущей прогнозируемой выручки, чтобы обеспечить отражение в автоматически генерируемом прогнозе значений, основанных на профессиональной оценке. Можно скорректировать следующие поля сводки прогноза:

- Прогноз
- Лучший вариант

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Только владелец прогноза может корректировать итоги прогноза.

### **Процедура корректировки итогов прогноза**

**1** Перейдите на вкладку "Прогнозы".

**2** В разделе "Главная страница прогнозов" нажмите ссылку "Дата прогноза" для записи прогноза, которую требуется скорректировать.

**3** В разделе "Сводка прогноза" нажмите "Правка".

**4** На странице "Правка прогноза" введите скорректированные прогнозируемые значения в поля "Прогноз" или "Пример".

**5** Нажмите "Обновить итоги" для подтверждения скорректированных значений, затем нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Выручка в наилучшем случае (поле "Пример") не применяется к прогнозам выручки субъекта или контакта.

## Просмотр и редактирование прогноза с использованием другой валюты

Функция преобразования валют отображения позволяет задавать валюту, в которой будет выражен прогноз. По умолчанию прогноз отображается в местной национальной валюте (валюта по умолчанию, выбранная в профиля пользователя, или валюта по умолчанию данной компании). Прогнозы можно также редактировать в выбранной валюте в случае управления возможностями в нескольких экономических зонах.

Если прогноз редактируется при отображении в евро (EUR), пользователь может вводить значения прогноза в евро. После сохранения отредактированного прогноза он пересчитывается в валюте данной компании по умолчанию и сохраняется.

### *Для просмотра прогноза в другой валюте*

- 1 Перейдите на вкладку "Прогнозы".
- 2 На главной странице "Прогноз" нажмите ссылку "Дата прогноза" для прогноза, который требуется просмотреть.
- 3 На странице "Сведения о прогнозе" выберите валюту из списка "Просмотреть в" в строке заголовка "Сводное представление прогноза".

По умолчанию в качестве валюты, в которой отображаются значения, используется валюта по умолчанию из профиля пользователя. Если валюта в профиле пользователя не определена, по умолчанию в списке выбора "Просмотреть в" отображается валюта по умолчанию данной компании. Для выбора доступны все активные валюты данной компании.

При выборе валюты представления значения прогноза преобразуются из значений в валюте хранения прогноза (валюты компании) в выбранную валюту представления с использованием обменных курсов, действующих на дату прогноза.

При переходе к детализации записи прогноза или при выборе валюты представления, для которой не определен действительный обменный курс на дату прогноза, прогноз отображается в валюте по умолчанию данной компании и отображается рекомендательное сообщение.

## Просмотр истории прогнозов

Предусмотрена возможность просмотра истории прогнозов для определения тренда по времени.

### *Процедура просмотра истории прогнозов*

- 1 Перейдите на вкладку 'Прогноз'.
- 2 В разделе 'Главная страница прогнозов' нажмите заголовок столбца, в котором требуется отсортировать записи.
- 3 Просмотрите тренды по времени для прогноза, канала распределения и закрытой выручки.

## Отправка прогнозов

Последним шагом создания прогноза является его отправка менеджеру для рассмотрения. Если прогноз отражает суммы, которые требуется включить в прогнозы компании, следует отправить прогноз.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Менеджеры могут отправлять прогнозы для своих непосредственных подчиненных. Этот параметр должен быть выбран при настройке определения прогноза. Если этот параметр не выбран, менеджеры не смогут отправлять свои прогнозы, пока все их непосредственные подчиненные не отправят свои прогнозы.

Отправленные прогнозы невозможно редактировать. Если требуется скорректировать отправленный прогноз, ваш менеджер или администратор сначала должен разблокировать эту запись (отменить отправку). Подробнее см. в разделе [Отмена отправки прогнозов \(на стр. 368\)](#).

### **Процедура отправки своего прогноза**

- 1 Перейдите на вкладку "Прогнозы".
- 2 В разделе "Главная страница прогнозов" нажмите ссылку "Дата прогноза" для записи прогноза, который требуется отправить.
- 3 На странице "Сведения о прогнозе" нажмите "Отправить прогноз" в строке заголовка "Сводка по прогнозу".

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Отмена отправки прогнозов \(на стр. 368\)](#)
- [Настройка определения прогноза \(на стр. 1750\)](#)

### **Отмена отправки прогнозов**

Для того, чтобы владелец прогноза мог обновить отправленный прогноз, сначала менеджер или администратор должен разблокировать запись (отменить отправку).

### **Процедура отмены отправки прогноза**

- 1 Перейдите на вкладку "Прогнозы".
- 2 В разделе "Главная страница прогнозов" нажмите ссылку "Дата прогноза" для записи прогноза, который требуется разблокировать.
- 3 На странице "Сведения о прогнозе" нажмите "Отменить отправку прогноза".  
В результате этой операции прогноз разблокируется, позволяя прямым отчетам обновлять и корректировать их прогнозы, а затем повторно отправлять прогнозы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При нажатии "Отменить отправку прогноза" статус прогноза изменяется на "Активный".

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Отправка прогнозов \(на стр. 367\)](#)
- [Настройка определения прогноза \(на стр. 1750\)](#)

### **Обслуживание квот**

Если администратор не ведет настройку квот пользователя, пользователь может создать или обновить квоты для периодов на протяжении года, используя страницу "Изменить квоту". Это дает возможность пользователю сравнить и скорректировать квоты относительно прогнозов. Кроме того, пользователь может просмотреть свою историю целевой квоты для каждого периода в каждом году.

При выборе года начала квоты можно выбрать текущий календарный год, один из трех предыдущих годов или один из последующих трех годов. После создания квоты значения ежемесячных квот автоматически отражаются в прогнозе после генерации прогноза. Выполняется сложение всех активных квот для месяца и итогов, отображаемых в прогнозе. Если не требуется включать квоту в прогноз, следует задать для поля "Состояние" значение "Неактивно", пока не потребуется отслеживать эту квоту.

### **Управление квотой**

- 1 На любой странице нажмите ссылку "Моя настройка" в правом верхнем углу.
- 2 На странице "Личная главная страница" нажмите ссылку "Личный профиль" в разделе "Личный профиль".
- 3 На странице "Личный профиль" нажмите ссылку "Мой профиль" в разделе "Личные данные".  
Страница "Мой профиль" позволяет определить квоты и группы совместного доступа, а также изменить свою валюту, язык и часовой пояс.
- 4 На странице "Личные сведения" выполните прокрутку вниз до раздела "Квоты", затем нажмите "Новая квота".  
Существующие квоты появляются в списке "Квоты" и могут быть отсортированы по году, имени и статусу. Если требуется изменить присутствующую в списке квоту, щелкните ссылку "Правка" в строке записи этой квоты. Для удаления квоты из списка щелкните ссылку "Удалить" в строке записи квоты, которую требуется удалить.
- 5 На странице "Изменить квоту" заполните обязательные поля для новой квоты:
  - a Выберите календарный год, в который начинается квота.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Выбранный на этой странице год является календарным, а не финансовым годом. Финансовый год может отличаться от календарного года. Например, финансовый год компании может начинаться 01 апреля и заканчиваться 31 марта (в следующем календарном году).
  - b Убедитесь, что в поле "Состояние" задано значение "Активный".
  - c Введите имя для квоты.
- 6 Введите информацию квоты для каждого месяца (поля ежемесячных квот начинаются с первого месяца финансового года компании).
- 7 Сохраните квоту.

#### **Для равномерного распределения общей суммы квот по месяцам года**

- 1 На странице "Личные сведения" выполните прокрутку вниз до раздела "Квоты", затем нажмите "Новая квота".
- 2 На странице "Изменить квоту" введите требуемую информацию и убедитесь, что в поле "Состояние" задано значение "Активный".
- 3 В одном из полей месяца введите сумму общей квоты для года, затем нажмите "Сумма".  
Эта сумма появляется в поле "Общая квота".
- 4 Нажмите "Разброс".  
Общая сумма распределяется в равных долях по 12 месяцам года, и соответствующие суммы появляются в полях для каждого месяца.
- 5 Сохраните квоту.  
Эта квота появляется в списке "Квоты".

#### **Обслуживание прогнозов своей команды**

Менеджер может выполнить следующие операции:

- Просмотреть и скорректировать прогнозы для своей команды
- Просмотреть все возможности, владельцами которых являются члены его команды
- Отменить отправку прогноза для того, чтобы член команды мог скорректировать этот прогноз

Команда состоит из всех работников, связанных с ролями, формирующими отчеты для менеджера. Эта иерархия ролей настраивается в разделе "Администрирование пользователей". Подробнее см. в разделе [Настройка пользователей \(на стр. 1501\)](#).



## Процедура просмотра прогнозов и возможностей своей команды

- 1 Перейдите на вкладку "Прогнозы".
- 2 В разделе 'Главная страница прогнозов' нажмите ссылку 'Дата прогноза' в записи прогноза.  
На странице 'Сведения о прогнозе' отображается сводка по итогам команды, итоги для каждого члена команды по месяцам и дата последнего обновления прогноза.
- 3 На странице 'Сведения о прогнозе' нажмите ссылку 'Псевдоним владельца' для члена команды, чей прогноз требуется просмотреть.

**СОВЕТ.** Если требуется, чтобы отображались сводные данные по прогнозам для всех членов команды, нажмите ссылку 'Показать весь список'.

Появляется страница 'Сведения о прогнозе' члена команды. На этой странице можно просмотреть итоги прогноза члена команды и все отдельные прогнозируемые возможности, но все эти сведения отображаются в режиме 'только для чтения' и редактировать их невозможно.

## Страница "Сведения о прогнозе"

Страница "Сведения о прогнозе" отображает информацию о прогнозе для выбранного участника. Данная страница содержит сводку по прогнозу, в которую входит планируемая выручка за фискальный месяц, соответствующая квота пользователя и достигнутый процент, а также список персональных прогнозируемых бизнес-возможностей, выручки и продуктов.

Руководители также могут просмотреть сводку по своей команде за месяц. В результате руководители получают подробную информацию о собственных прогнозируемых записях и сводные записи своих непосредственных подчиненных за прогнозируемый период.

Фискальные месяцы в разделах "Сводка о прогнозу" и "Сводка по команде" обозначаются стандартными названиями. Однако протяженность фискального месяца зависит от того, как в компании определен фискальный календарь. Например, "Октябрь" может начинаться 15 октября и заканчиваться 14 ноября.

Следующая таблица описывает задачи, которые можно выполнить со страницы "Сведения о прогнозах".

| Операция                                                  | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Изменить валюту отображаемого прогноза                    | В строке заголовка "Сводка прогнозов" нажмите "Просмотреть в" и выберите валюту.                                                                                                                                                                                                 |
| Показать все сводки по прогнозам команды                  | Нажмите "Показать весь список" в разделе "Сводка по команде за месяц". Данный раздел доступен только для руководителей.<br><br>В этом разделе каждая строка содержит информацию об участнике команды за фискальный месяц.                                                        |
| Показать все сводки по продуктам команды                  | Нажмите ссылку "Показать весь список" в разделе "Сводка по продуктам команды". Данный раздел доступен только для руководителей при использовании типа прогноза "Количество продуктов".<br><br>В этом разделе каждая строка содержит информацию об участнике команды по продукту. |
| Показать сведения о прогнозе для конкретного пользователя | В столбце "Псевдоним владельца" раздела сводки по команде нажмите имя пользователя, для которого необходимо посмотреть сведения о прогнозе.                                                                                                                                      |

| Операция                                                                                                     | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Показать все прогнозируемые бизнес-возможности для конкретного пользователя                                  | <p>Нажмите ссылку "Показать весь список" в разделе "Мои бизнес-возможности". Данный раздел доступен только в том случае, если используется прогноз типа "Бизнес-возможность".</p> <p>Данная страница содержит строку для каждой прогнозируемой записи, относящейся к выручке, с соответствующей датой закрытия, флагом прогнозирования, именем бизнес-возможности, именем субъекта, выручкой, этапом продаж и дальнейшими действиями.</p>                                                                                       |
| Показать все прогнозируемые записи, относящиеся к выручке для конкретного пользователя                       | <p>Нажмите ссылку "Показать весь список" в разделе "Моя выручка". Данный раздел доступен только в том случае, если используется прогноз типа "Выручка по продукту", "Выручка субъекта" или "Выручка контакта".</p> <p>Данная страница содержит строку для каждой прогнозируемой записи, относящейся к выручке, с соответствующими датами начала и закрытия, флагом прогнозирования, названием продукта, именем бизнес-возможности, именем субъекта, выручкой и этапом продаж.</p>                                               |
| Показать все прогнозируемые записи, относящиеся к продуктам для конкретного пользователя                     | <p>Нажмите ссылку "Показать весь список" в разделе "Мои продукты". Данный раздел доступен только в том случае, если используется прогноз типа "Количество продуктов".</p> <p>Данная страница содержит строку для каждой прогнозируемой записи, относящейся к выручке, с соответствующим количеством на момент закрытия, прогнозируемым количеством, количеством каналов распределения, выручкой на момент закрытия и ожидаемой выручкой. Эти значения являются суммой всех прогнозируемых бизнес-возможностей пользователя.</p> |
| Показать все прогнозируемые бизнес-возможности внутри одной категории продуктов для конкретного пользователя | <p>В столбце "Категория продукта" нажмите категорию, в которой требуется посмотреть прогнозируемые продукты. Данная страница содержит конкретные значения для каждой бизнес-возможности, относящейся к выбранной категории продуктов, включая дату закрытия, имя бизнес-возможности, отдельные количества и объемы выручки.</p>                                                                                                                                                                                                 |
| Показать все прогнозируемые бизнес-возможности для отдельного продукта или для конкретного пользователя      | <p>В столбце "Название продукта" нажмите продукт, для которого требуется посмотреть прогнозируемые бизнес-возможности.</p> <p>Данная страница содержит конкретные значения для каждой бизнес-возможности, относящейся к выбранному продукту, включая дату закрытия, имя бизнес-возможности, отдельные количества и объемы выручки.</p>                                                                                                                                                                                          |
| Обновить прогнозируемую бизнес-возможность                                                                   | <p>В разделах "Мои бизнес-возможности", "Моя выручка" или "Выручка от моих продуктов" в сведениях о прогнозе нажмите "Имя бизнес-возможности" для перехода к сведениям о бизнес-возможности.</p> <p>После сохранения изменений вернитесь к прогнозу, нажав "Назад к сведениям о прогнозе", и нажмите "Обновить".</p>                                                                                                                                                                                                            |

| Операция                                           | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    | Любые изменения, внесенные в записи со сведениями о бизнес-возможности, не учитываются в сводке по прогнозу до нажатия "Сводка".                                                                                                                                                                                                 |
| Сводка прогнозируемой выручки                      | <p>В разделе "Сводка по прогнозу" нажмите "Сводка".</p> <p>Нажатие пункта "Сводка" приводит к обновлению (пересчету) итоговых полей на основе обновлений бизнес-возможности.</p> <p>При нажатии пункта "Сводка" все изменения, внесенные в объемы выручки прогноза, будут затерты.</p>                                           |
| Обновить прогноз или сумму выручки в лучшем случае | <p>В строке заголовка "Сводка по прогнозу" нажмите "Правка".</p> <p>Нажатие пункта "Правка" открывает страницу "Редактирование прогноза". Внесите изменения в выручку и нажмите "Сохранить".</p>                                                                                                                                 |
| Отправить прогноз                                  | <p>В разделе "Сводка по прогнозу" нажмите "Отправить прогноз".</p> <p>Поле "Состояние" принимает значение "Отправлено", что является для руководителя указанием на готовность прогноза к просмотру.</p>                                                                                                                          |
| Отозвать прогноз                                   | <p>В разделе "Сводка по прогнозу" нажмите "Отозвать прогноз".</p> <p>Прогноз разблокируется. Для поля "Состояние" устанавливается значение "Активно", позволяя пользователям обновлять и настраивать прогноз перед повторной отправкой. Отозвать прогноз может только ответственный руководитель или администратор компании.</p> |

## Поля прогнозов

Поля прогноза, относящиеся к выручке (квота, выручка на момент закрытия, % квоты, прогноз, канал распределения и ожидаемая выручка), рассчитываются системой. Следующая таблица предоставляет дополнительные сведения о некоторых полях.

| Поле                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лучший вариант             | <p>(Необязательное). Это поле отражает самый оптимистичный прогноз выручки, полученной как сумма выручки ото всех бизнес-возможностей или продуктов.</p> <p>Данное поле не применимо к прогнозам прибыли, относящейся к субъектам или контактам.</p>                                                                                                                                                                                                              |
| Выручка на момент закрытия | <p>Только чтение. Данное поле рассчитывается системой. Если компания основывает прогнозы на бизнес-возможностях, то выручка на момент закрытия равна сумме всех соответствующих бизнес-возможностей с этапом продаж "Закрыто-Реализовано".</p> <p>Если компания основывает прогнозы на продуктах, то выручка на момент закрытия представляет собой сумму всей соответствующей выручки от продуктов за указанный период с этапом продаж "Закрыто-Реализовано".</p> |

| Поле                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | Если компания основывает прогнозы на выручке субъектов или контактов, выручка на момент закрытия представляет собой сумму всей соответствующей выручки для записей с состоянием "Закрыто".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ожидаемая выручка    | <p>Только чтение. Данное поле содержит средневзвешенное значение. Значение рассчитывается как произведение значения поля "Возможная выручка" на значение поля "Вероятность бизнес-возможности".</p> <p>Данное поле не применимо к прогнозам прибыли, относящейся к субъектам или контактам.</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| Прогноз              | <p>Значение этого поля рассчитывается при создании прогноза. Однако работник может вручную настроить значение данного поля в соответствии со своими профессиональными представлениями.</p> <p>Если в записи бизнес-возможности установлен флажок "Прогноз", прогноз представляет собой сумму всех бизнес-возможностей за прогнозируемый период. Если флажок "Прогноз" установлен в записи, относящейся к выручке, прогноз представляет собой сумму всех записей, относящихся к выручке за прогнозируемый период.</p> |
| Владелец             | Указывает на лицо, которое владеет прогнозом или ответственно за него. Oracle CRM On Demand создает данную информацию автоматически.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Последнее обновление | Дата, когда запись, относящаяся к прогнозу участника команды, была обновлена в последний раз. По умолчанию в этом поле отображается дата прогноза. Если пользователь редактирует, формирует сводку, отправляет или отзывает прогноз, это поле отображает дату изменения записи. Информация в этом поле создается Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                               |
| Канал распределения  | <p>Только чтение. Данное поле рассчитывается системой. Канал распределения представляет собой сумму всех записей, относящихся к бизнес-возможностям или выручкам по продукту, за прогнозируемый период, независимо от состояния флажка "Прогноз" или этапа продаж конкретных записей.</p> <p>Данное поле не применимо к прогнозам прибыли, относящейся к субъектам или контактам.</p>                                                                                                                                |
| Квота                | Только чтение. Выручка от продаж за прогнозируемый период. Квота может быть установлена отдельным пользователем или администратором. Для создания прогнозов используются только активные квоты.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| % квоты              | Данное поле рассчитывается системой. Процент квоты равен выручке на момент закрытия, разделенной на значение квоты.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Поле   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статус | <p>Oracle CRM On Demand создает значение состояния прогноза. Прогноз может быть в одном из следующих состояний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Активно.</b> Oracle CRM On Demand устанавливает данное состояние по окончании создания прогноза.</li> <li>■ <b>Отправлено.</b> Oracle CRM On Demand устанавливает данное состояние при нажатии кнопки "Отправить прогноз". Запись блокируется, если только администратор компании не разблокирует ее (отзовет прогноз).</li> <li>■ <b>Выполняется.</b> Oracle CRM On Demand устанавливает данное состояние, когда прогноз создается.</li> <li>■ <b>Не завершено.</b> Oracle CRM On Demand устанавливает данное состояние, если произошла ошибка при чтении, связывании или сводке выручки. Прогноз может стать незавершенным в результате ошибки пользователя, такой как неправильная иерархия или несогласованность данных.</li> <li>■ <b>Отложено.</b> Oracle CRM On Demand устанавливает этот статус, если возникает проблема при обработке прогноза компании. Если администратор компании не получил по электронной почте уведомление, описывающее проблему, обратитесь в службу поддержки клиентов.</li> <li>■ <b>Перенесено в архив.</b> Oracle CRM On Demand устанавливает этот статус за 1 час до запуска нового прогноза. После установки этого статуса прогноз становится доступным только для чтения, и разблокировать его нельзя.</li> </ul> |

## Адреса

Используйте страницы "Адрес" для создания, обновления и отслеживания адресов, совместно используемых для записей организации, контакта, дилера и партнера.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит работа с адресами, вкладка "Адрес" может быть недоступна для настройки.

Если администратор компании включил функциональную возможность записей адресов, установив в профиле компании флажок "Включить общие адреса", то адреса, создаваемые пользователем на страницах "Адрес", можно связать с несколькими записями организации, контакта, дилера или партнера (функциональная возможность совместного использования адресов). В компаниях, для которых флажок "Включить общие адреса" не установлен, не допускается использовать адресные данные для нескольких записей, адресные данные принадлежат конкретной записи (функциональная возможность совместного использования адресов отсутствует).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В приложении Oracle CRM On Demand функциональная возможность совместного использования адресов поддерживается только для типов записей организации, контакта, дилера и партнера. Для остальных типов записей, содержащих адресные поля, таких как зацепки, домохозяйства, заказы и т. д., Oracle CRM On Demand функциональная возможность совместного использования адресов не поддерживается.

### Характеристики функциональной возможности совместного использования адресов

При настройке функциональной возможности совместного использования адресов для компании применяются следующие характеристики:

- Для записей организации, контакта, дилера и партнера допускается совместное и повторное использование общей записи адреса верхнего уровня.
- Для адресов используются отношения "многие-ко-многим". Это значит, что для организации можно указать несколько адресов (например, в больнице может быть несколько корпусов с уникальными адресами) и для контакта можно указать несколько адресов (например, указать для доктора адрес больницы, адрес института и адрес частного кабинета). Один адрес можно использовать для нескольких контактов (например, по одному адресу работают несколько врачей) и для нескольких организаций (например, в одном здании с определенным адресом расположены несколько клиник).
- Простой поиск позволяет найти все записи адреса с общим почтовым индексом, городом, областью, республикой или адресом (поле "Строка адреса 1"). Расширенный поиск позволяет найти все типы записей (организации, контакты, дилеры и партнеры), соответствующие ключевым словам пользователя, таким как город, республика или почтовый индекс. Можно выполнить поиск общих адресов, а также подтвердить использование конкретного адреса для определенных контактов, организаций, дилеров или партнеров. Однако невозможно выполнить поиск типов записей для обнаружения всех организаций, контактов, дилеров или партнеров, использующих определенный общий адрес.
- Адреса следует рассматривать как независимые единицы, доступные для импорта в Oracle CRM On Demand из внешнего набора адресов. Это удобно при использовании системы третьей стороны для проверки адресов и качества данных (чтобы убедиться в том, что адреса соответствуют соглашению о записи адресов для выбранной страны и отсутствуют опечатки или повторы).
- Для адресов отсутствуют территориальные филиалы. Территориальные филиалы можно определить только в отношении записей организации, контакта, дилера или партнера.
- Адреса не связаны с книгами. Сегментацию книги можно определить только в отношении записей организации, контакта, дилера или партнера.
- Запись общего адреса верхнего уровня поддерживает добавление веб-апплетов. Однако начиная с 26-го выпуска записи "Адрес организации", "Адрес контакта", "Адрес дилера" и "Адрес партнера" также поддерживают добавление встроенных веб-апплетов в качестве раздела связанной информации. Дополнительные сведения о настройке администратором веб-апплетов для вашей компании см. в разделе [Создание веб-апплетов для типов записей \(на стр. 1405\)](#).

### Какие задачи можно выполнять с помощью записей адреса?

На вкладке верхнего уровня можно создавать, изменять или удалять записи адресов. Можно также создавать, удалять или добавлять записи адресов непосредственно в записях организации, контакта, дилера или партнера. Кроме того, допускается изменять определенные поля в записи общего адреса (такие как список выбора "Тип адреса" или параметры "Основной", "Выставление счетов" и "Доставка") в записях организации, контакта, дилера или партнера. Функциональная возможность удаления служит для удаления связи между адресом и записью организации, контакта, дилера или партнера, при этом сам общий адрес сохраняется как глобальный ресурс. Стандартные списки доступны на главной странице адресов, к которой пользователи получают доступ по умолчанию. Поскольку для общего адреса невозможно указать владельца, эти списки предваряются словом *ВСЕ*, а не *МОИ*.

### Денормализованные поля

При настройке адресов доставки и выставления счетов для организаций, дилеров и партнеров, а также при настройке основных адресов контактов Oracle CRM On Demand сохраняет поля адреса непосредственно в родительском объекте. Этот процесс носит имя *денормализация*. Если необходимо удалить или изменить поля общего адреса, приложение Oracle CRM On Demand распространяет изменения в записи организации, контакта, дилера или партнера, использующих этот общий адрес, для поддержания согласованности адресных данных и сохранения их целостности. Денормализация улучшает также возможности поиска.

### Каково влияние распространения денормализованных полей?

Из-за распространения изменений в поля записей организации, контакта, дилера и партнера обработка обновлений адресов с помощью бизнес-службы распространения в приложении Oracle CRM On Demand



может занять несколько минут. Кроме того, если удален общий адрес верхнего уровня, подобная задержка может произойти при удалении значений адреса в Oracle CRM On Demand денормализованных полях с помощью бизнес-службы распространения. По истечении времени ожидания или в случае возникновения ошибки бизнес-служба распространения приложения Oracle CRM On Demand будет предпринимать попытки повторно распространить изменения каждую ночь в полночь. Если распространение не будет выполнено, администратору компании придется внести изменения вручную или обратиться за помощью в Oracle CRM On Demand Customer Care.

## Работа с главной страницей адресов

Страница "Главная страница адресов" является стартовой точкой для управления адресами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может изменить макет страницы "Главная страница адресов". Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

### Создание адреса

Чтобы создать адрес, в разделе "Недавно измененные адреса" нажмите кнопку "Создать".  
Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля адреса \(на стр. 388\)](#).

### Работа со списками адресов

В разделе "Списки адресов" показан ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для общих адресов.

| Список адресов                 | Фильтры                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все адреса                     | Все адреса, отсортированные в алфавитном порядке по названию адреса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Недавно измененные адреса      | Все адреса, упорядоченные по дате изменения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Недавно созданные адреса       | Все адреса, упорядоченные по дате создания.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Все проверенные общие адреса   | Все адреса, помеченные как проверенные клиентом, отсортированные в алфавитном порядке по названию адреса.<br><br>Проверка выполняется вне приложения Oracle CRM On Demand и используется многими компаниями для стандартизации адресных данных, а также для того, чтобы подтвердить существование адресов и возможность их использования официальными организациями, например "Почтой России". Сведения об обозначении проверенных адресов см. в разделе <a href="#">Обозначение общих адресов как проверенных (на стр. 381)</a> . |
| Все непроверенные общие адреса | Все адреса, не помеченные как проверенные клиентом, отсортированные в алфавитном порядке по названию адреса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).



Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных адресов

В разделе "Недавно измененные адреса" отображаются последние измененные общие адреса.

### Добавление разделов на главной странице адресов

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", можно добавить часть указанных разделов (или все разделы) на страницу "Главная страница адресов".

- Все адреса
- Недавно измененные адреса
- Недавно созданные адреса
- Все проверенные общие адреса
- Все непроверенные общие адреса

### Процедура добавления разделов на главную страницу адресов

- 1 На странице "Главная страница адресов" нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы адресов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Сведения, связанные с общими адресами, см. в следующих разделах:

- [Адреса](#)
- [Управление адресами \(на стр. 377\)](#)
- [Поля адреса \(на стр. 388\)](#)

## Управление адресами

Сведения об управлении адресами см. в следующих разделах (которые включают процедуры для общих адресов и адресов без общего доступа):

- Создание новых общих адресов в записях организации, контакта, дилера или партнера (см. [Создание новых общих адресов в записях организации, контакта, дилера или партнера](#) на стр. 378)
- Совместное использование адресов в записях организации, контакта, дилера или партнера (см. [Совместное использование адресов для записей организации, контакта, дилера и партнера](#) на стр. 380)
- Обозначение общих адресов как проверенных (на стр. 381)
- Добавление сведений DEA к адресам контактов (на стр. 381)
- Создание новых адресов без общего доступа в записях организации, контакта, дилера или партнера (на стр. 383)
- Удаление адресов из организаций, контактов, дилеров или партнеров (на стр. 384)
- Удаление общих адресов (на стр. 385)
- Привязка записей к адресам (на стр. 386)
- Просмотр записей адресов из записей организаций, контактов, дилеров или партнеров (на стр. 386)
- Доступ к карте по адресу (на стр. 386)
- Поля геокодов в типе записи адреса (на стр. 390)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Возможность "Адреса" отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому общие адреса доступны не во всех организациях.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Работа с записями \(на стр. 51\)](#)

## **Создание новых общих адресов в записях организации, контакта, дилера или партнера**

Если функциональная возможность общих адресов настроена, можно создать новую запись адреса непосредственно в записи организации, контакта, дилера или партнера, заполнив на странице сведений для записи поля раздела "Адреса" (открывать вкладку "Адрес" не требуется). После создания записи адреса эта запись будет выведена на главной странице адресов.

**Перед началом работы** Сведения об адресах по умолчанию не отображаются на страницах сведений об организации, контакте, дилере или партнере. Для доступа к этой информации администратор компании должен предоставить роли пользователя права доступа к связанной с адресами информации. После этого пользователь или администратор компании должен добавить информацию, связанную с адресами, на макет страницы "Сведения" для данного типа записи. Дополнительные сведения о настройке макетов страниц сведений см. в разделе Изменение макета страницы "Сведения" (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).

Перед созданием новой записи общего адреса в записи организации, контакта, дилера или партнера убедитесь, что в профиле компании флажок "Включить общие адреса" установлен, а флажок "Проверка общих адресов" снят.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если совместное использование адресов не настроено, используются адреса без общего доступа, и создание новых общих адресов в разделе страницы сведений "Адреса" невозможно.

### **Чтобы создать новые общие адреса в записях организации, контакта, дилера или партнера**

- 1 На странице "Сведения" для записи организации, контакта, дилера или партнера перейдите к разделу "Адреса", если он настроен.
- 2 Чтобы создать новый общий адрес, нажмите кнопку "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Кнопка "Создать" отображается только в том случае, если проверка адресов выключена для компании. Если проверка адресов включена, новые адреса допускается добавлять только на вкладке "Адрес".

- 3 В поле "Название адреса" введите название адреса (например, "Адрес главного офиса").

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Название адреса" является обязательным и используется при поиске. При переходе к использованию общих адресов внимательно относитесь к стандарту присваивания имен записям адресов. Рекомендуется объединять ключевые поля адреса с числовым суффиксом или создавать комбинацию города и штата/республики/области с идентификатором, созданным внешним приложением. Например, имеется адрес с названием LebanonNJ38A08833, при поиске имен адресов, начинающихся с LebanonNJ, будут найдены все адреса в городе Ливан (Lebanon) в штате Нью-Джерси (NJ).

- 4 Заполните поля раздела "Адресные данные".

После завершения записи адреса она появится на странице "Сведения" в разделе "Адрес".

Отображаемое поле "Адрес" представляет собой объединение существующих адресных полей объекта

"Адрес". Например, если поле "Адрес 1" имеет значение 43 2nd St., "Город" - Newark, "Штат" - NJ и "Страна" - U.S.A, то в разделе "Адрес" в поле "Адрес" будет выведено значение 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Сведения о полях записи адреса см. в разделе [Поля адреса \(на стр. 388\)](#).

5 Нажмите "Сохранить".

6 После сохранения сведений об общем адресе выполните следующие шаги, выбрав в меню уровня записи пункт "Правка" для записи адреса:

a Для организаций, дилеров или партнеров:

- Если адрес используется для выставления счетов, выберите "Выставление счетов" для записи адреса.
- Если адрес используется для доставки, выберите "Доставка" для записи адреса.

Адресные данные Oracle CRM On Demand будут соответственно скопированы в раздел "Выставление счетов" или "Доставка".

b Для контактов, если адрес является основным адресом контакта, выберите параметр "Основной" для записи адреса.

Адресные данные Oracle CRM On Demand будут скопированы в раздел "Контакт".

c Чтобы выбрать тип адреса для одного из четырех типов записей, используйте список выбора "Тип адреса".

По умолчанию доступны следующие типы адреса: "Частное лицо", "Офис", "Адрес на время отпуска", "Другое", "Неофициальный", "Личный", "Почтовый", "Больница" и "Клиника".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Это поле является обязательным.

d Нажмите "Сохранить".

**Чтобы создать новые общие адреса в записях организации, контакта, дилера или партнера (альтернативный метод)**

1 На странице "Сведения" для записи организации, контакта, дилера или партнера перейдите к разделу адреса "Выставление счетов" или "Доставка".

На странице "Сведения" для записи контакта перейдите к разделу основного адреса контакта.

2 Щелкните значок поиска в правом верхнем углу.

3 Если проверка адресов для компании не включена, чтобы создать новый адрес в окне поиска адреса, нажмите кнопку "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Кнопка "Создать" отображается только в том случае, если проверка адресов выключена для компании. Если проверка адресов включена, новые адреса допускается добавлять только на вкладке "Адрес".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для компании используются общие адреса, разделы страницы сведений "Выставление счетов", "Доставка" и "Основной адрес контакта" доступны только для чтения.

4 В окне "Адрес" заполните поля нового адреса.

После завершения записи "Адрес" эта запись появится на странице "Сведения" в разделе "Адрес организации". Отображаемое поле "Адрес" представляет собой объединение существующих адресных полей объекта "Адрес". Например, если поле "Адрес 1" имеет значение 43 2nd St., "Город" - Newark, "Штат" - NJ и "Страна" - U.S.A, то в разделе "Адрес" в поле "Адрес" будет выведено значение 43 2nd St., Newark, NJ, U.S.A. Сведения о полях записи адреса см. в разделе [Поля адреса \(на стр. 388\)](#).

5 Сохраните запись адреса.

На странице "Сведения" новый адрес Oracle CRM On Demand будет выведен в разделе "Адреса".

Если запись адреса является адресом выставления счетов или доставки для записи организации, дилера или партнера, то приложение Oracle CRM On Demand выберет необходимый раздел записи,

"Выставление счетов" или "Доставка", и заполнит его новыми адресными данными. Если запись адреса является основным адресом контакта, приложение Oracle CRM On Demand выбирает параметр "Основной" и заполняет раздел записи адреса "Контакт" новыми адресными данными контакта.

## **Совместное использование адресов для записей организации, контакта, дилера и партнера**

Если для компании настроено использование общих адресов, можно добавить существующую запись адреса в список раздела "Адреса" на странице сведений об организации, контакте, дилере или партнере либо изменить адрес, выводимый в этом списке. Чтобы связать адреса, являющиеся общими для записей организации, контакта, дилера или партнера, добавьте запись данного адреса на страницу сведений для всех записей.

**Перед началом работы** Сведения об адресах по умолчанию не отображаются на страницах сведений об организации, контакте, дилере или партнере. Для доступа к этой информации администратор компании должен предоставить роли пользователя права доступа к связанной с адресами информации. После этого пользователь или администратор компании должен добавить информацию, связанную с адресами, на макет страницы "Сведения" для данного типа записи. Дополнительные сведения о настройке макетов страниц сведений см. в разделе Изменение макета страницы "Сведения" (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).

Для добавления существующей записи общего адреса в запись организации, контакта, дилера или партнера в профиле компании должен быть установлен флажок "Включить общие адреса". Если в профиле компании установлен флажок "Проверка общих адресов", то с помощью данной процедуры можно добавить к записи только проверенные адреса.

### **Чтобы сделать адрес общим для записей организации, контакта, дилера или партнера**

- 1 На странице записи "Сведения" перейдите к разделу "Адреса" (если он настроен).
- 2 В разделе "Адреса" нажмите кнопку "Добавить".
- 3 В окне правки адреса щелкните селектор адресов, расположенный рядом с полем "Адрес".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Название адреса" доступно только для чтения.

- 4 В окне "Поиск адреса" выберите адрес из списка проверенных адресов (если проверка адресов включена для компании) или из списка всех доступных адресов (если проверка адресов отключена). Сведения о проверке адресов см. в разделе [Обозначение общих адресов как проверенных](#) (на стр. 381).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для компании включена проверка адресов и доступные адреса не были проверены, список адресов для выбора будет пуст.

- 5 В списке выбора "Тип адреса" выберите тип адреса.

По умолчанию доступны следующие типы адресов: домашний, рабочий, домашний на время отпуска, неофициальный, личный, почтовый, больница, клиника, другой.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Это поле является обязательным. Один и тот же адрес можно связать несколько раз с одним и тем же субъектом, дилером, партнером или контактом, используя различные типы адреса. Дополнительные сведения см. в описании поля "Тип адреса" в разделе [Поля адреса](#) (на стр. 388).

- 6 Для организаций, дилеров или партнеров можно выбрать параметр "Выставление счетов", если адрес используется для выставления счетов, или параметр "Доставка", если адрес используется для доставки.

Адресные данные Oracle CRM On Demand будут соответственно скопированы в раздел "Выставление счетов" или "Доставка".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если несколько экземпляров общих адресов используют различные типы адреса, удаление экземпляра или снятие флажка "Выставление счетов" или "Доставка" для одного из экземпляров приведет к снятию флажка "Выставление счетов" или "Доставка" для всех экземпляров общего адреса. Предположим, что имеется три экземпляра общего адреса с именем "Cain Clinic" и адресом "123 Main Street, Lansdowne PA 19050". Для первого экземпляра этого адреса выбран тип "Офис", для второго - "Почтовый", для третьего - "Другой", и для всех экземпляров установлен флажок "Доставка". Если удалить любой из этих экземпляров, например с типом "Офис", или снять флажок "Доставка" в любом экземпляре, Oracle CRM On Demand снимет флажки "Доставка" для всех трех экземпляров ("Офис", "Почтовый" и "Другой") этого адреса. Аналогичным образом, если для всех экземпляров флажок "Выставление счетов" установлен, то при снятии этого флажка для любого экземпляра или при удалении любого экземпляра Oracle CRM On Demand также снимает этот флажок для всех остальных экземпляров.

- 7 Для контактов можно выбрать параметр "Основной", если адрес является основным.
- 8 Сохраните запись.

### Обозначение общих адресов как проверенных

Для статуса Oracle CRM On Demand проверки записи адреса значение "Не проверено" будет заменено на значение "Проверено", если на странице "Адресные данные" настроено поле "Дата проверки". Обычно клиенты используют собственные методы проверки адресов вне приложения Oracle CRM On Demand, а затем, настроив поле "Дата проверки", помечают адреса как проверенные в Oracle CRM On Demand.

Если для компании настроена проверка адресов, то в списках для записей организации или контакта можно вывести или добавить только адреса, помеченные как проверенные, добавление новых адресов в организации или контакты запрещено. Однако новые адреса можно добавить на главной странице адресов.

**Перед началом работы..** Чтобы пометить записи адреса как проверенные, необходимы полномочия "Проверка общих адресов". Чтобы настроить проверку адресов для компании, в профиле компании следует выбрать параметры "Включить общие адреса" и "Проверка общих адресов".

#### Чтобы обозначить общий адрес как проверенный

- 1 На странице "Адресные данные" нажмите кнопку "Изменить".
- 2 Перейдите к разделу "Ключевые сведения об адресе" и, используя селектор дат, настройте поле "Дата проверки".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для даты проверки невозможно задать дату в будущем.

- 3 Сохраните запись адреса.

В приложении Oracle CRM On Demand для статуса проверки записи адреса значение "Не проверено" будет заменено на "Проверено".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Статус проверки" в записи адреса не отображается по умолчанию. Администратору компании следует изменить настройки.

### Добавление сведений DEA к адресам контактов

Контакты в фармацевтической или медицинской промышленности США используют номер DEA (Drug Enforcement Administration - Управление по борьбе с наркотиками) для получения наркотических веществ от поставщиков. Например, врач работает в нескольких больницах, и для каждого расположения ему необходим отдельный номер DEA для получения наркотических веществ или лекарственных препаратов для данного расположения. Выполните следующую процедуру для добавления номеров DEA в запись адреса контакта.

**Перед началом работы** По умолчанию поля DEA недоступны на странице "Адрес контакта". Администратору компании следует настроить страницу сведений об адресе контакта и разрешить пользователю добавлять сведения DEA в адрес контакта.

### Номера DEA

Номер DEA - это ряд чисел, присвоенных поставщику услуг здравоохранения (например, врачу-терапевту, стоматологу или ветеринару), позволяющий ему выписывать рецепты на наркотические вещества. Номер DEA служит для контроля за наркотическими веществами. Однако этот номер часто используется в фармацевтической или медицинской промышленности в качестве общего номера для сотрудника, выписывающего рецепты; т. е. он используется как уникальный идентификатор для человека, назначающего рецептурные препараты. Допустимый номер DEA включает: две буквы, шесть цифр и одну контрольную цифру. Первая буква - это код, определяющий тип регистрируемого сотрудника. Вторая буква - это первая буква фамилии регистрируемого сотрудника. Седьмая из последующих семи цифр - это контрольная сумма, вычисляемая следующим образом:

- Найдём сумму первой, третьей и пятой цифр. Назовём её SUM135.
- Найдём сумму второй, четвертой и шестой цифр и умножим её на 2. Назовём её DoubleSUM246.
- Сложим SUM135 и DoubleSum246. Назовём это число CHECK.
- Последняя цифра числа CHECK используется как контрольная цифра в номере DEA.

Например, строка DEA XY1234563 соответствует следующим требованиям:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

Последняя цифра - 3.

Тип регистрируемого сотрудника (первая буква номера DEA) может иметь следующие значения:

- A - не рекомендовано к использованию (используется для устаревших единиц)
- B - больница/клиника
- C - врач
- D - учебное заведение
- E - изготовитель
- F - дистрибьютор
- G - исследователь
- H - лаборатория для анализа
- J - импортер
- K - экспортер
- L - обратный дистрибьютор
- M - средний медперсонал
- N - военный врач
- P - программа по борьбе с наркотиками
- R - программа по борьбе с наркотиками
- S - программа по борьбе с наркотиками
- T - программа по борьбе с наркотиками
- U - программа по борьбе с наркотиками
- X - программа Suboxone/Subutex

**Чтобы добавить сведения DEA в адрес для контакта**



- 1 На странице "Сведения о контакте" перейдите к разделу "Адреса" (если он настроен).
- 2 Из списка адресов выберите в меню уровня записи пункт "Правка" (если используются общие адреса) или пункт "Изменение отношения" (если общие адреса не используются, но имеется доступ к записям адреса верхнего уровня).
- 3 Заполните поля DEA, как описано в следующей таблице, затем сохраните запись "Адрес контакта".

| Поле DEA            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер DEA           | Допустимый номер DEA.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Дата выпуска DEA    | Дата, когда этот номер DEA был выпущен федеральным правительством США. Для выбора даты используйте селектор дат.                                                                                                                                         |
| Конечная дата DEA   | Дата, когда номер DEA станет недействительным. Для выбора даты используйте селектор дат. По умолчанию значением этого поля является дата выпуска DEA плюс три года.                                                                                      |
| Флаг активности DEA | Поле доступно только для чтения. Oracle CRM On Demand определяет, является номер DEA активным или неактивным. Для определения статуса в Oracle CRM On Demand используются значения полей "Дата выпуска DEA" и "Конечная дата DEA", а также текущая дата. |
| Допустимые графики  | Длинное текстовое поле, в котором можно через запятую указать значения допустимых графиков, например "График 1, график 2, график 3".<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле не влияет на обработку Oracle CRM On Demand.                                     |

### Создание новых адресов без общего доступа в записях организации, контакта, дилера или партнера

Чтобы создать новый адрес без общего доступа в записях организации, контакта, дилера или партнера, на странице записи "Сведения" заполните поля раздела "Адреса".

**Перед началом работы** Сведения об адресах по умолчанию не отображаются на страницах сведений об организации, контакте, дилере или партнере. Для доступа к этой информации администратор компании должен предоставить роли пользователя права доступа к связанной с адресами информации. После этого пользователь или администратор компании должен добавить информацию, связанную с адресами, на макет страницы "Сведения" для данного типа записи. Дополнительные сведения о настройке макетов страниц сведений см. в разделе Изменение макета страницы "Сведения" (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).

Для создания новой записи адреса без общего доступа в записи организации, контакта, дилера или партнера флажок "Включить общие адреса" должен быть снят в профиле компании.

### Чтобы создать новый адрес без общего доступа в записях организации, контакта, дилера или партнера

- 1 На странице сведений об организации, контакте, дилере или партнере перейдите к разделу "Адреса", если этот раздел настроен.
- 2 Чтобы добавить новый адрес без общего доступа, нажмите кнопку "Создать".



- 3 На странице "Изменение адреса" в списке выбора "Страна" выберите подходящую для адреса страну и заполните оставшиеся поля адреса для записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand поля адреса будут скорректированы в соответствии с соглашением о записи адресов для данной страны. Дополнительные сведения о соответствии соглашению о записи адресов для выбранной страны см. в разделе [Соответствие стран и адресов \(на стр. 1792\)](#).

- 4 Сохраните адрес в разделе "Адреса".

**Чтобы создать новый адрес без общего доступа для выставления счетов или доставки в записях организации, дилера или партнера**

- 1 На странице сведений об организации, дилере или партнере перейдите к разделу "Выставление счетов" или "Доставка" под заголовком "Дополнительные сведения".
- 2 Чтобы изменить поля адреса выставления счетов или доставки, щелкните значок правки в верхнем правом углу.
- 3 В списке выбора "Страна" выберите подходящую для адреса страну и заполните оставшиеся поля адреса выставления счетов или доставки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand поля адреса будут скорректированы в соответствии с соглашением о записи адресов для данной страны. Дополнительные сведения о соответствии соглашению о записи адресов для выбранной страны см. в разделе [Соответствие стран и адресов \(на стр. 1792\)](#).

- 4 Сохраните адрес доставки или выставления счетов.

Адрес доставки или выставления счетов будет отображен в разделе связанной с записью информации "Адреса", где для него будет выбран соответствующий параметр "Выставление счетов" или "Доставка".

**Чтобы создать новый основной адрес без общего доступа в записях контакта**

- 1 На странице сведений о контакте перейдите к разделу "Контакт", расположенному под заголовком "Дополнительные сведения".
- 2 Чтобы изменить поля адреса без общего доступа для контакта, щелкните значок правки в верхнем правом углу.
- 3 В списке выбора "Страна" выберите подходящую для адреса страну и заполните оставшиеся поля адреса контакта для записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand поля адреса будут скорректированы в соответствии с соглашением о записи адресов для данной страны. Дополнительные сведения о соответствии соглашению о записи адресов для выбранной страны см. в разделе [Соответствие стран и адресов \(на стр. 1792\)](#).

- 4 Сохраните адрес контакта.

Адрес контакта будет отображен в разделе связанной с записью информации "Адреса" с выбранным параметром "Основной".

**Удаление адресов из организаций, контактов, дилеров или партнеров**

Чтобы удалить запись адреса из организаций, контактов, дилеров или партнеров, выполните следующую процедуру.

**Чтобы удалить адрес из записи организации, контакта, дилера или партнера**

- 1 На странице записи "Сведения" перейдите к разделу "Адреса" (если он настроен).

- 2 В разделе "Адреса" в меню уровня записи выберите пункт "Удалить" для записи адреса. Если адрес является общим, Oracle CRM On Demand будет удален со страницы "Сведения" для записи; т. е. будет удалена связь между адресом и родительской записью. Однако запись адреса не будет удалена и продолжит существовать. Сведения об удалении общих адресов см. в разделе [Удаление общих адресов \(на стр. 385\)](#). Если адрес не является общим, Oracle CRM On Demand будет удален со страницы записи "Сведения".

## Удаление общих адресов

При удалении записи общего адреса верхнего уровня Oracle CRM On Demand удаляет все денормализованные поля для связанных записей организации, контакта, дилера или партнера.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В случае удаления общего адреса он удаляется из всех записей, где он использовался, то есть из записей организации, контакта, дилера и партнера. Однако он не удаляется из связанных записей действий для вызовов. Например, если общий адрес является частью связанного контакта в вызове контакта, при удалении адреса он не будет удален из вызова контакта. Однако он будет удален из записи контакта.

### Пример удаления денормализованных полей при удалении общего адреса

Рассмотрим следующий пример, в котором указан общий адрес верхнего уровня 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Этот общий адрес используется двумя организациями и восемью контактами. Для одной организации этот адрес является адресом выставления счетов, а для другой - адресом доставки. Для пяти из восьми контактов данный адрес служит основным адресом. При удалении общего адреса Oracle CRM On Demand происходит следующее:

- Удаление связей с организациями и контактами
- Удаление сведений об адресе выставления счетов из организации, для которой он был указан как адрес выставления счетов
- Удаление сведений об адресе доставки из организации, для которой он был указан как адрес доставки
- Удаление сведений об адресе контакта из пяти контактов, для которых он был указан как основной адрес

### Принципы восстановления удаленного общего адреса

При восстановлении удаленного адреса следует обновить настройки модулей "Выставление счетов" и "Доставка", поскольку при восстановлении записи адреса Oracle CRM On Demand использует параметры, отличающиеся от исходных значений. Необходимо исправить эти значения, чтобы избежать создания ошибочных данных. Рассмотрим следующий пример:

- Общий адрес 1 для организации 1 помечен как адрес выставления счетов. Пользователь удаляет общий адрес 1.  
Oracle CRM On Demand очищает поля адреса выставления счетов в организации 1.
- Затем пользователь связывает с организацией новый общий адрес 2 для выставления счетов.  
Oracle CRM On Demand заполняет поля адреса выставления счетов для организации 1 данными общего адреса 2.
- Пользователь восстанавливает адрес 1 из списка "Удаленные элементы".  
Oracle CRM On Demand восстанавливает адрес 1 в списке "Адреса" и повторно связывает этот общий адрес с организацией 1, но без восстановления исходного параметра "Выставление счетов".  
Адрес 2 и адрес 1 отображаются в списке адресов, связанных с организацией 1. Адрес 2 остается адресом выставления счетов с соответствующими полями, денормализованными для организации, до тех пор пока пользователь вручную не свяжет выставление счетов с адресом 1.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В записи организации, дилера или партнера допускается иметь не более одного адреса выставления счетов или доставки, поэтому при восстановлении адреса следует повторно настроить

параметры "Выставление счетов" и "Доставка". Это также относится к параметру "Основной" при восстановлении адресов контактов.

Подробнее об удалении и восстановлении записей см. раздел [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 184).

### **Чтобы удалить общий адрес**

- 1 Перейдите на страницу списка общих адресов.
- 2 В меню уровня записи для общего адреса выберите пункт "Удалить".
- 3 В окне подтверждения нажмите кнопку "ОК".

### **Привязка записей к адресам**

Ниже перечислены некоторые типы записей, которые можно связать с адресом.

- Субъект
- Контакт
- Дилер
- Партнер
- Пользовательские объекты с 1 по 15

Записи субъекта, контакта, дилера или партнера можно связать с адресом. Также записи общих адресов можно связать с пользовательскими объектами. Однако записи необщих адресов связать с пользовательскими объектами нельзя. Подробнее о привязке записей см. в разделе [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 123).

### **Просмотр записей адресов из записей организаций, контактов, дилеров или партнеров**

Чтобы просмотреть адрес, связанный с организациями, контактами, дилерами или партнерами, из записи "Адрес организации", "Адрес контакта", "Адрес дилера" или "Адрес партнера", выполните следующие действия.

#### ***Просмотр записи адреса из записи организации, контакта, дилера или партнера***

- 1 На странице записи "Сведения" перейдите к разделу "Адреса" (если он настроен).
- 2 Для просмотра требуемой записи адреса щелкните "Вид" в меню уровня записи в соответствующей строке.

### **Доступ к карте по адресу**

Можно получить доступ к карте для записи адреса из следующих областей:

- Из списка адресов или из раздела адресов на странице сведений, содержащей раздел адресов.
- Из следующих полей, если поля доступны на странице сведений для типа записи:
  - Поле адреса и поле адреса организации в типе записи "Возможность"
  - Поле адреса в типах записей пользовательских объектов
- Из объединенного поля, которое содержит хотя бы одно поле адреса.
- Из любых списков или разделов связанной информации, содержащих поля адреса.

**Подготовка.** Для доступа к странице "Карты" требуется роль пользователя с привилегией "Интеграция Maps".

## Чтобы выполнить доступ к карте на основе адреса

### 1 Откройте один из следующих разделов:

- Раздел адреса, например раздел адреса получателя счета, адреса получателя товара или основного адреса на странице "Сведения" для следующих типов записей: "Адрес", "Организация", "Контакт", "Дилер", "Партнер", "Профиль брокера", "Зацепка", "Пользователь" или "Домохозяйство"
- Страница сведений для типа записи "Возможность" или типа записи "Пользовательский объект"
- Раздел связанной позиции "Адреса" на странице "Сведения" для типов записей "Организация", "Контакт", "Дилер" или "Партнер"
- Объединенное поле, которое содержит хотя бы одно поле "Адрес", например объединенное поле на странице "Сведения о субъекте", основанное на следующих полях: "Имя субъекта", "Тип субъекта", "Адрес получателя счета 1" и "Страна отгрузки", где "Адрес получателя счета 1" и "Страна отгрузки" являются полями адреса из полей адреса получателя счета и адреса получателя товара.
- Список или раздел связанной информации, содержащий поле адреса

### 2 Выполните одно из следующих действий.

- Если используется раздел адреса на странице сведений, щелкните значок карты в разделе адреса.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Значок карты также доступен в разделах адреса получателя счета и адреса получателя товара в профиле компании. Профиль компании ведет ее администратор.

- Чтобы указать адрес для возможности или записи пользовательского объекта, щелкните значок карты в поле "Адрес" или в поле "Адрес организации".
- Если используется список адресов в разделе связанной позиции "Адреса", щелкните пункт "Карта" в раскрывающемся списке слева от адреса.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Ссылка "Карта" недоступна на страницах списков адресов.

- Для объединенного поля щелкните значок "Карта" справа от поля.

Когда объединенное поле содержит поля из нескольких адресов, то при щелчке значка "Карта" в Oracle CRM On Demand отображается всплывающее окно, в котором можно щелкнуть значок "Карта" для определенного адреса.

- Чтобы получить список или раздел связанной информации, содержащий поле "Адрес", щелкните значок "Карта" справа от поля.

В Oracle CRM On Demand открывается карта, соответствующая адресу, если функция картографии может определить местоположение по адресным данным, используя следующие правила:

- Если запись адреса содержит только широту и долготу, без каких-либо других адресных данных, в Oracle CRM On Demand открывается карта с указателем места, установленным в точке с этой широтой и долготой, причем значения широты и долготы появляются на экране при наведении курсора на указатель места.
- Если запись адреса содержит широту и долготу, а также другие адресные данные, в Oracle CRM On Demand открывается карта с указателем места, установленным в точке с этой широтой и долготой, а адресные данные появляются на экране при наведении курсора на указатель места.
- Если запись адреса содержит только адресные данные, без широты и долготы, в Oracle CRM On Demand открывается карта с указателем места, установленным в соответствующем адресу местоположении, и адрес появляется на экране при наведении курсора на указатель места. Если функция картографии не может определить местоположение по имеющимся адресным данным, предлагается выбрать адрес из списка вариантов, определенных на основании имеющихся адресных данных.
- Если запись адреса не содержит ни широты, ни долготы, ни других адресных данных, в Oracle CRM On Demand открывается карта Северной Америки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Разделы адресов в записи профиля брокера и в записи зацепки не содержат полей для значений широты и долготы. Поэтому, если щелкнуть значок карты в разделе адреса в записи профиля брокера или зацепки, откроется страница "Карты", где функция картографии инициирует поиск объединенного адреса.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Адреса](#)
- [Работа с главной страницей адресов \(на стр. 376\)](#)
- [Карты \(на стр. 398\)](#)

## Поля адреса

Страница редактирования адреса используется для добавления адреса или обновления сведений о существующем адресе. На странице редактирования адреса отображаются все доступные для адреса поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения об адресе</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Название адреса                    | Имя записи адреса. Максимальная длина этого поля 50 символов. Оно должно быть уникальным и по умолчанию является обязательным.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Дата проверки                      | (Необязательно.) Дата проверки адресных данных внешним источником. Используйте селектор дат для выбора этой даты или ее обновления. Эта дата необходима только при использовании проверки адресов, в противном случае она игнорируется.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Тип адреса                         | <p>Это поле списка выбора служит для выбора типа адреса. По умолчанию доступны следующие типы адресов: домашний, рабочий, домашний на время отпуска, неофициальный, личный, почтовый, больница, клиника, другой. (Обязательное.)</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле списка выбора недоступно при создании новой записи адреса с помощью страницы редактирования адреса. Оно доступно только при редактировании сохраненной записи адреса. Дополнительные сведения см. в разделах <a href="#">Создание новых необщих адресов в записях субъекта, контакта, дилера или партнера (см. Создание новых адресов без общего доступа в записях организации, контакта, дилера или партнера на стр. 383)</a> и <a href="#">Настройка типа адреса для необщих адресов путем изменения отношения (на стр. 1319)</a>.</p> |
| <b>Адресные данные</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Страна                             | <p>Страна или территория, используемая в записи адреса. В раскрывающемся списке выберите страну или территорию для адреса.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Поля "Адресные данные" соответствуют почтовым требованиям выбранной страны. Например, поля адреса для США включают поле индекса, в то время как поля адреса для многих других стран включают поле почтового индекса. Поля</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Поле                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | "Адресные данные" (Address1 и Address2) отображаются в том случае, если поле "Страна" не выбрано. Дополнительные сведения о почтовых требованиях см. в разделе <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> (на стр. 1792).                                                                                                                                                                                                                     |
| Address1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Строка адреса 1. Как правило, это поле содержит улицу и дом/квартиру, например "10 Main Street". Это поле может содержать до 200 символов. Оно изменяется в зависимости от правил написания улицы и номера дома для выбранной страны (например, номер дома и улица для Канады или США). Изменение зависит от значения поля "Страна".                                                                                                            |
| Address2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Строка адреса 2. Это поле содержит дополнительные адресные данные, связанные с улицей. Это поле может содержать до 100 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Address3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Строка адреса 3. Это поле содержит дополнительные адресные данные, связанные с улицей. Это поле может содержать до 100 символов.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле не отображается в стандартном макете страницы сведений или редактирования адреса, если не выбрана страна.                                                                                                                                                                       |
| Город                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Город в записи адреса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Провинция                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Область или территория в записи адреса, например "Нью-Брансуик".<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Поле Oracle CRM On Demand будет изменено на "Штат", если в выбранной стране имеются штаты (например, Индия или США).                                                                                                                                                                                                                                     |
| Почтовый индекс                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Почтовый индекс, например M1C 3J6, или индекс для адресов в США, например 19050.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Содержимое поля ограничено 100 символами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Максимальная длина этого поля 1999 символов.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле по умолчанию не отображается. Администратору компании следует изменить настройки.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Статус "Проверено"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Это поле указывает, проверен адрес или нет, его значение вычисляется на основе поля "Дата проверки".<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле по умолчанию не отображается. Администратору компании следует изменить настройки.                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Следующие поля, используемые в геокодировании, также доступны через веб-службы. Эти поля геокодирования по умолчанию не выводятся. Их должен настраивать администратор компании. Эти поля доступны только для чтения. Подробные сведения об использовании этих полей см. в разделе <a href="#">Геокодирование адресных данных</a> (на стр. 391). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Статус геокодирования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Статус процесса геокодирования для записи адреса. В новых записях адресов Oracle CRM On Demand в поле заносится пустое значение. Если геокодирование адреса прошло в Oracle CRM On Demand успешно, в поле записывается значение "Выполнено". Если геокодирование адреса завершается в Oracle CRM On Demand неудачно, в поле записывается значение "Сбой". При изменении адреса в Oracle CRM On Demand выполняется сброс поля в пустое значение. |

| Поле                        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Код соответствия геокода    | Точность или качество процесса геокодирования, обозначаемые числовым кодом соответствия. Если при данном коде соответствия возвращается несколько соответствующих значений широты и долготы, в Oracle CRM On Demand используется первое соответствие широты/долготы, возвращенное из Oracle Spatial. |
| Вектор соответствия геокода | Строка из 17 символов, указывающая качество соответствия атрибутов адреса в операции геокодирования при получении координат широты и долготы, связанных с адресом.                                                                                                                                   |

### Связанные темы

Сведения, связанные с общими адресами, см. в следующих разделах:

- [Адреса](#)
- [Работа с главной страницей адресов \(на стр. 376\)](#)
- [Управление адресами \(на стр. 377\)](#)
- [Поля геокодов в типе записи адреса \(на стр. 390\)](#)
- [Геокодирование адресных данных \(на стр. 391\)](#)

## Поля геокодов в типе записи адреса

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие поля геокодов для типа записи "Адрес". Эти поля недоступны по умолчанию.

- Широта
- Долгота

Если эти поля необходимы, администратор компании должен добавить их к макету страницы "Адрес". Подробнее о добавлении полей к макетам страниц см. в разделе Настройка макетов статических страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393).

Поля геокодов обычно используются для определения географических координат - широты и долготы - из адреса (например, названия улицы и почтового индекса). Поля геокодов используются для поддержки функций картографии и местоопределения в клиентских приложениях Oracle CRM On Demand, например Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, или для указания местоположения в картографических приложениях, например Google Maps. Если пользователь не заполняет эти поля, их использование ограничивается стандартными картографическими функциями в клиентских приложениях, использующих доступные данные об адресах.

Широта и долгота обычно представляются в виде градусов, минут и секунд, например: 59°20'30" СШ. Однако в Oracle CRM On Demand они отображаются и хранятся как десятичные числа со знаком плюс или минус:

- В качестве широты можно ввести любое значение в диапазоне от -90,0000000 до +90,0000000, содержащее не более 7 знаков после десятичного разделителя. Если число знаков после десятичного разделителя больше 7, значение Oracle CRM On Demand округляется. Например, Oracle CRM On Demand значение широты 89,12345678 округляется до 89,1234568.
- В качестве долготы можно ввести любое значение в диапазоне от -180,0000000 до +180,0000000, содержащее не более 7 знаков после десятичного разделителя. Если число знаков после десятичного разделителя больше 7, значение Oracle CRM On Demand округляется. Например, Oracle CRM On Demand значение долготы 179,12345674 округляется до 179,1234567.

Кроме того, Oracle CRM On Demand поддерживает универсальный десятичный формат для широты и долготы, то есть Oracle CRM On Demand поддерживает цифры с точкой (.) в качестве десятичного



разделителя. В некоторых локализациях в качестве десятичного разделителя используется запятая (,), однако при работе в этих локализациях необходимо вводить десятичные данные с точкой (.) в качестве десятичного разделителя. Oracle CRM On Demand отображает десятичное число так, как оно хранится в его базе данных и не выполняет каких-либо преобразований этих десятичных данных в связи с национальной спецификой.

Чтобы добавить значения широты и долготы в Oracle CRM On Demand, пользователь должен преобразовать представление градус-минута-секунда широты и долготы в десятичный вид по следующей формуле:

Десятичные градусы = Градусы + минуты/60 + Секунды/3600

Поскольку отрицательные значения разрешены, значения широты и долготы должны иметь знак плюса или минуса. Положительное значение широты означает к северу (N) от экватора, а отрицательное - к югу (S). Положительное значение долготы означает к востоку (E) от нулевого меридиана, а отрицательное - к западу (W). В следующей таблице в качестве примера приведены значения полей "Широта" и "Долгота" в Oracle CRM On Demand для нескольких городов.

| Город             | Широта  | Значение широты в Oracle CRM On Demand | Долгота  | Значение долготы в Oracle CRM On Demand |
|-------------------|---------|----------------------------------------|----------|-----------------------------------------|
| Стокгольм, Швеция | 59°20'N | 59.3333333                             | 18°04'E  | 18.0666667                              |
| Дарвин, Австралия | 12°27'S | -12.4500000                            | 130°50'E | 130.8333333                             |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand не выполняет преобразование широты и долготы в представление, требуемое для Oracle CRM On Demand. В полях широты и долготы сохраняются только геокоды, связанные с одним адресом. Как правило, клиентские приложения Oracle CRM On Demand, например Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales выполняют дальнейшую обработку и преобразование данных геокодов. Однако Oracle CRM On Demand может использовать сведения записи адреса для автоматического поиска соответствующих значений широты и долготы для адреса с помощью Oracle Spatial и заполнить поля "Широта" и "Долгота". Дополнительные сведения см. в разделе [Геокодирование адресных данных \(на стр. 391\)](#).

## Геокодирование адресных данных

Если на странице профиля компании выбрано "Включить геокодирование", в Oracle CRM On Demand по содержимому записи адреса ищутся соответствующие значения широты и долготы адреса с использованием Oracle Spatial; в случае успешного завершения поиска найденные значения заносятся в поля широты и долготы в записи адреса. Такой процесс поиска широты и долготы на основе адресных данных и их сохранение называется *геокодированием*. Oracle CRM On Demand использует Oracle Spatial для асинхронного поиска соответствующих геокодов. Oracle CRM On Demand пропускает процедуру геокодирования для записей с уже заполненными полями широты или долготы.

Повторное геокодирование производится в Oracle CRM On Demand в следующих случаях:

- При очистке полей широты и долготы
- При изменении полей адреса

### Поля геокодирования в записях адресов

Записи адресов содержат три поля, относящиеся к геокодированию:

- **Статус геокода.** Статус процесса геокодирования для записи адреса:
  - **Пустое значение.** Геокодирование адреса не выполнялось.
  - **Выполнено.** Геокодирование адреса завершено успешно.

- **Сбой.** Геокодирование адреса закончилось неудачно.  
Сбой геокодирования обычно бывает вызван неверными адресными данными, недоступностью геокода для адреса или слишком широким соответствием адреса.
- **Код соответствия геокода.** Целочисленный индикатор, показывающий, насколько точно широта и долгота соответствуют данному адресу:

| Код соответствия геокода | Описание                                                                                                                      |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0                        | Соответствие адресу при геокодировании не найдено.                                                                            |
| 1                        | Точное соответствие геокода адресу.                                                                                           |
| 2                        | Соответствие геокода с пониженной точностью соответствия типа улицы или суффикса/префикса названия улицы из почтового адреса. |
| 3                        | Соответствие геокода с пониженной точностью соответствия номера дома из почтового адреса.                                     |
| 4                        | Соответствие геокода с пониженной точностью соответствия почтового адреса (улицы с номером дома).                             |
| 10                       | Соответствие геокода с пониженной точностью соответствия почтового индекса.                                                   |
| 11                       | Соответствие геокода с пониженной точностью соответствия названия города.                                                     |
| 12                       | Соответствие геокода с пониженной точностью соответствия индекса и города.                                                    |

Oracle CRM On Demand Customer Care устанавливает допустимый уровень кода соответствия геокода для каждой компании. Oracle CRM On Demand сохраняет значения широты и долготы, возвращенные процессом геокодирования, в записи адреса только в случае, если код соответствия не превышает уровень, установленный в Oracle CRM On Demand Customer Care. Это значение обычно по умолчанию равняется 3.

Если в Oracle CRM On Demand в процессе геокодирования не удастся найти соответствий, код соответствия геокода устанавливается равным 0, и поля широты и долготы в адресе не заполняются.

- **Вектор соответствия геокода.** Строка из 17 символов, дающая детальное представление о том, какие части адреса в какой степени повлияли на точность соответствия значений широты и долготы, возвращенных для входного адреса. Вопросительный знак означает неиспользуемую позицию поля. Для каждого адреса, не прошедшего геокодирование, поле "Вектор соответствия геокода" заполняется в Oracle CRM On Demand последовательностью вопросительных знаков: ??????????????????. В каждой позиции содержится значение от 0 до 4.  
В следующей таблице перечислены позиции строки с указанием атрибута адреса, соответствующего каждой позиции. Под атрибутами адреса понимаются не поля адреса в Oracle CRM On Demand, а концептуальное представление различных частей адреса, например номер дома, префикс названия улицы и т. п.

| Позиция в векторе соответствия геокода | Атрибут адреса                          |
|----------------------------------------|-----------------------------------------|
| 0 - 4                                  | Не используется                         |
| 5                                      | Почтовый адрес - номер дома             |
| 6                                      | Почтовый адрес - префикс улицы          |
| 7                                      | Почтовый адрес - базовое название улицы |
| 8                                      | Почтовый адрес - суффикс улицы          |
| 9                                      | Почтовый адрес - тип улицы              |
| 10                                     | Не используется                         |
| 11                                     | Город                                   |
| 12 - 13                                | Не используется                         |
| 14                                     | Штат                                    |
| 15                                     | Страна                                  |
| 16                                     | Почтовый индекс                         |
| 17                                     | Не используется                         |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle Spatial получает атрибуты почтового адреса (номер дома, префикс улицы и т. п.) путем синтаксического разбора адресных данных, содержащихся в полях "Адрес 1", "Адрес 2" и "Адрес 3" в записи адреса Oracle CRM On Demand. Способ получения этих атрибутов в Oracle Spatial зависит от страны.

Числовое значение, записываемое в Oracle CRM On Demand в каждой позиции вектора соответствия геокода, может изменяться в диапазоне от 0 до 4:

| Значение позиции вектора соответствия геокода | Описание                                                                                      |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0 или 1                                       | В Oracle CRM On Demand в процессе геокодирования найдено точное соответствие атрибута адреса. |

| Значение позиции вектора соответствия геокода | Описание                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 или 3                                       | Атрибут адреса имеет непустое значение, однако в Oracle CRM On Demand в процессе геокодирования для него не удалось найти соответствие. |
| 4                                             | Атрибут адреса имеет пустое значение, однако в Oracle Spatial удалось найти близкое соответствие путем аппроксимации.                   |

Дополнительные сведения об этих полях геокодирования и других полях адреса см. в разделе [Поля адреса \(на стр. 388\)](#).

### Пример геокодирования

Следующий пример иллюстрирует использование и интерпретацию полей геокодирования в Oracle CRM On Demand при геокодировании адреса. Рассмотрим адрес со следующими значениями полей:

| Поле адреса в Oracle CRM On Demand | Значение    |
|------------------------------------|-------------|
| Название адреса                    | Ji Yang     |
| Страна                             | США         |
| Номер/улица                        | 1 Oracle Dr |
| Адрес 2                            | Nashua      |
| Адрес 3                            | Не задано   |
| Город                              | Nashua      |
| Район                              | Не задано   |
| Штат                               | NH          |
| Почтовый индекс                    | 03062       |

Когда Oracle CRM On Demand инициирует геокодирование этого адреса, Oracle Spatial разбивает адрес на части и устанавливает значения атрибутов адреса следующим образом:

| Атрибуты адреса в Oracle Spatial | Значение  |
|----------------------------------|-----------|
| Название (из почтового адреса)   | Ji Yang   |
| Номер дома (из почтового адреса) | 1         |
| Название улицы из поля "Улица"   | Oracle Dr |

| Атрибуты адреса в Oracle Spatial | Значение |
|----------------------------------|----------|
| Город                            | Nashua   |
| Штат                             | NH       |
| Страна                           | US       |
| Индекс                           | 03062    |

Oracle Spatial пытается найти соответствие исходя из этих атрибутов адреса, выполняя поиск независимо по каждому атрибуту в отдельности, а затем использует комбинацию атрибутов адреса для нахождения наилучшей аппроксимации широты и долготы.

После успешного завершения геокодирования в Oracle CRM On Demand поля заполняются следующим образом:

| Поле адреса Oracle CRM On Demand | Значение            | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статус геокодирования            | Успешное завершение | Геокодирование завершено успешно.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Код соответствия геокода         | 1                   | В Oracle Spatial найдено точное соответствие.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Долгота                          | -71.46006           | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Широта                           | 42.71004            | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Вектор соответствия геокода      | ??030402010??000?   | Вектор соответствия геокода в данном примере.<br><br>Вектор заполняется независимо от того, успешно ли выполнено геокодирование. Даже при низком уровне соответствия (код 4), не позволяющем установить широту и долготу, вектор составляется, указывая атрибуты, вызвавшие ошибку. |

В следующей таблице показано, как можно интерпретировать значение вектора ??030402010??000?:

| Позиция в векторе соответствия геокода | Значение | Атрибут адреса | Интерпретация значения вектора соответствия |
|----------------------------------------|----------|----------------|---------------------------------------------|
| 1                                      | ?        | Нет            | Не используется                             |
| 2                                      | ?        | Нет            | Не используется                             |
| 3                                      | 0        | Нет            | Не используется                             |

| Позиция в векторе соответствия геокода | Значение | Атрибут адреса          | Интерпретация значения вектора соответствия                                                    |
|----------------------------------------|----------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4                                      | 3        | Нет                     | Не используется                                                                                |
| 5                                      | 0        | Номер дома              | Для этого атрибута найдено точное соответствие.                                                |
| 6                                      | 4        | Префикс улицы           | Атрибут адреса имеет пустое значение, однако найдено близкое соответствие путем аппроксимации. |
| 7                                      | 0        | Базовое название улицы. | Для этого атрибута найдено точное соответствие.                                                |
| 8                                      | 2        | Суффикс улицы           | Этот атрибут адреса имеет значение, но найти соответствие для него не удалось.                 |
| 9                                      | 0        | Тип улицы               | Для этого атрибута найдено точное соответствие.                                                |
| 10                                     | 1        | Нет                     | Не используется                                                                                |
| 11                                     | 0        | Город                   | Для этого атрибута найдено точное соответствие.                                                |
| 12                                     | ?        | Нет                     | Не используется                                                                                |
| 13                                     | ?        | Нет                     | Не используется                                                                                |
| 14                                     | 0        | Штат                    | Для этого атрибута найдено точное соответствие.                                                |
| 15                                     | 0        | Страна                  | Для этого атрибута найдено точное соответствие.                                                |
| 16                                     | 0        | Индекс                  | Для этого атрибута найдено точное соответствие.                                                |
| 17                                     | ?        | Нет                     | Не используется                                                                                |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с адресами, см. в следующих разделах:

- [Адреса](#)
- [Работа с главной страницей адресов \(на стр. 376\)](#)
- [Управление адресами \(на стр. 377\)](#)
- [Поля адреса \(на стр. 388\)](#)
- [Поля геокодов в типе записи адреса \(на стр. 390\)](#)

## Активы

Для создания и обновления активов, а также для создания списков активов используйте страницы активов. *Актив* - это запись продукта, который продан клиенту или компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации об активах, вкладка "Актив" может быть исключена из настройки.

## Работа с главной страницей активов

На главной странице активов можно создать списки и записи активов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор может настроить макет главной страницы активов. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

### Создание актива

Для создания актива можно нажать кнопку "Создать" в разделе недавно измененных активов. Сведения о полях в записях активов см. в разделе [Отслеживание активов \(на стр. 304\)](#). Общие сведения о создании записей см. в разделе [Создание записей \(на стр. 55\)](#).

### Работа со списками активов

В разделе списков активов приведен ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице приведено описание стандартных списков для активов. Эти списки включают записи активов, созданные в следующих областях Oracle CRM On Demand:

- Страницы активов
- Страницы транспортных средств и портфеля
- Раздел связанной информации "Активы" на страницах сведений для записей пользовательских объектов, контактов и организаций

| Список активов            | Фильтры                                                                      |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Все активы                | Все доступные для просмотра активы независимо от того, кому они принадлежат. |
| Недавно измененные активы | Все доступные для просмотра активы, отсортированные по дате изменения.       |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками".

### Просмотр недавно измененных активов

В разделе "Недавно измененные активы" показаны заголовки записей активов, которые были изменены в последнее время.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в записи актива введен серийный номер, он используется в качестве заголовка актива. В противном случае используется имя продукта. В разделе "Недавно измененные активы" на главной странице активов и на других страницах, где отображается заголовок актива, можно выполнить детализацию для открытия записи актива.

### Добавление разделов на главной странице активов



Если роль пользователя включает привилегию индивидуализации главных страниц, он может добавлять дополнительные разделы на главную страницу активов в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на главной странице активов для пользователя.

### **Для добавления разделов на главную страницу активов**

- 1 На главной странице активов щелкните "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы активов с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Отслеживание активов \(на стр. 304\)](#)

## **Управление активами**

Пошаговые процедуры, общие для нескольких типов записей, описываются в следующих разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

Сведения об отслеживании активов и полей в записях активов см. в следующем разделе:

- [Отслеживание активов \(на стр. 304\)](#)

## **Карты**

Для поиска адресов на карте и получения указаний по проезду до указанного адреса в Oracle CRM On Demand используется страница "Карты". Для использования страницы "Карты" в роли пользователя должны быть полномочия "Интеграция карт". Кроме того, администратор должен сделать вкладку "Карты" доступной для данной роли пользователя. Если вкладка "Карты" отсутствует на вкладках в верхней части страниц в Oracle CRM On Demand после того, как администратор сделал ее доступной для данной роли пользователя, пользователь может добавить вкладку "Карты" в макет своих вкладок. Дополнительные сведения о добавлении вкладок в макет вкладок см. в разделе [Отображение своих вкладок \(на стр. 828\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы включить полномочия интеграции карт и сделать вкладку "Карты" доступной для вашей роли, администратор должен иметь полномочия на управление интеграцией карт в его роли пользователя. Если роль администратора не включает привилегию "Управление интеграцией Maps", необходимо обратиться в Oracle CRM On Demand Customer Care и попросить предоставить эту привилегию.

На странице "Карты" доступны следующие действия:

- Поиск адреса на карте.
- Поиск по расстоянию, позволяющий искать в записях Oracle CRM On Demand адреса мест, расположенных:
  - в пределах заданного радиуса от текущего местоположения
  - в пределах заданного радиуса от другого местоположения
- Получение указаний по проезду к месту, заданному адресом на карте.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функция карты представляет адреса на основном языке страны или юрисдикции, определяемой адресом (за исключением Индии и Сингапура). Например, адреса Катара будут

представлены на арабском языке, адреса России - на русском и т. д. Адреса, относящиеся к Индии и Сингапуру, функция карты представляет на английском языке. Адреса в Канаде выводятся на английском языке, за исключением адресов в Квебеке, которые предоставляются на французском языке.

При выполнении поиска ближайших объектов можно ограничить поиск до предварительно определенного списка записей. Например, можно создать список контактов с типом "Контакт партнера" и выполнить поиск ближайших объектов в этом списке для поиска контактов партнера, находящихся на расстоянии не более 10 км от текущего местоположения или планируемого завтрашнего местоположения.

В следующей таблице показаны указатели места, отображаемые на карте.

| Указатель места                                                                   | Цель                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Указывает текущее местоположение, если функциональность "Карты" может определять местоположение |
|  | Указывает местоположение для адреса, найденного в поиске ближайших объектов                     |
|  | Указывает центр поиска по расстоянию                                                            |

Если ваше текущее местоположение можно определить, указатель места указывает это местоположение на карте, отображаемой при открытии страницы "Карты". Если определить текущее местоположение невозможно, отображается карта Северной Америки. Функциональность "Карты" определяет текущее местоположение пользователя следующим образом:

- Если используемый компьютер получает информацию глобальной (спутниковой) системы определения местоположения (GPS), функциональность "Карты" использует информацию GPS для определения текущего местоположения пользователя.
- Если используемый компьютер не получает информацию GPS, функциональность "Карты" использует интерфейсы прикладного программирования (API) браузера для определения текущего местоположения пользователя. API используют IP-адрес компьютера для определения текущего местоположения пользователя. Если компьютер указывает прокси-сервер, местоположение прокси-сервера отображается как текущее местоположение пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для возможности определения текущего местоположения необходимо разрешить в браузере доступ к сведениям о текущем местоположении пользователя. В зависимости от используемого браузера и параметров обеспечения конфиденциальности, выбранных в браузере, может отображаться запрос на предоставление разрешения браузеру на доступ к сведениям о вашем текущем местоположении. В случае вашего отказа вместо текущего местоположения отображается стандартная карта Северной Америки.

Кроме того, на карте используются значки цели, показанные в следующей таблице.

| Значок                                                                              | Цель                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Этот значок выводится, если страница не центрирована по вашему текущему местоположению. При наведении курсора на этот значок появляется надпись <i>Показать мое местоположение</i> . |
|  | Этот значок выводится, только если страница центрирована по вашему текущему местоположению. При наведении курсора на этот значок появляется надпись <i>Мое</i>                       |

| Значок | Цель                                                                                                                                                 |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <i>местоположение.</i> Если щелкнуть этот значок, степень увеличения карты будет скорректирована так, чтобы поместить указатель места в центр карты. |

Если к одной и той же точке с данной широтой и долготой прикреплено несколько записей, для всех этих записей в Oracle CRM On Demand изображается один указатель места. Если щелкнуть этот указатель, появится список всех имен базовых записей и связанных с ними адресов. В этом списке можно выбрать любую запись, чтобы добавить ее адрес в указания по проезду или установить в нем центральную точку. Дополнительные сведения о получении указаний по проезду см. в разделе [Получение указаний по проезду \(на стр. 404\)](#), а дополнительные сведения о поиске ближайших объектов - в разделе [Выполнение поиска ближайших объектов \(на стр. 401\)](#).

Сведения об охвате данных, который обеспечивают функции картографирования и геокодирования Oracle CRM On Demand, см. в разделе [Охват данных функций картографирования и геокодирования \(на стр. 406\)](#).

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поиск адресов на картах \(на стр. 400\)](#)
- [Выполнение поиска ближайших объектов \(на стр. 401\)](#)
- [Получение указаний по проезду \(на стр. 404\)](#)
- [Доступ к карте по адресу \(на стр. 386\)](#)

## Поиск адресов на картах

В этом разделе приведены инструкции по поиску адресов на странице "Карты" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если ваше текущее местоположение можно определить, указатель места указывает это местоположение на карте, отображаемой при открытии страницы "Карты". Если определить текущее местоположение невозможно, отображается карта Северной Америки.

**Перед началом работы** Для использования страницы "Карты" в роли пользователя должны быть полномочия "Интеграция карт". Кроме того, администратор должен сделать вкладку "Карты" доступной для данной роли пользователя. Если вкладка "Карты" отсутствует на вкладках в верхней части страниц в Oracle CRM On Demand после того, как администратор сделал ее доступной для данной роли пользователя, пользователь может добавить вкладку "Карты" в макет своих вкладок. Дополнительные сведения о добавлении вкладок в макет вкладок см. в разделе [Отображение своих вкладок \(на стр. 828\)](#).

### Для поиска адреса на карте

- 1 Перейдите на вкладку "Карты".
- 2 На странице "Карты" панели поиска введите адрес, который необходимо найти.

Для разделения элементов адреса необходимо использовать запятые, и необходимо ввести название или код страны в качестве последнего элемента адреса. Формат адреса может изменяться в зависимости от страны. При поиске не учитывается регистр. Ниже приведены примеры ввода адреса:

- Avenida Vitacura 2939 Piso 6, Las Condes, Santiago, Chile
- 5805 Owens Drive, Pleasanton, CA 94588, USA
- Unit 6, IDA Business Park, Dangan, Galway, IE
- Leela Infopark, 10th Floor, technopark campus, Plot No. 02, Kariavattom P.O., Trivandrum, KL 695581, In

Можно также ввести название города и страны. В этом случае функция карт возвращает адрес с указанием улицы и дома, принимаемый по умолчанию для этого города и страны. Если найдено несколько подходящих адресов, выводится их список и предлагается выбрать нужный адрес.

Например, если вы введете строку *Toronto, Canada*, то поиск возвратит два адреса. Один из них - адрес

по умолчанию для Торонто на острове Принца Эдуарда, а другой - адрес по умолчанию для Торонто в Онтарио, оба в Канаде. Адреса предоставляет приложение Oracle Maps.

### 3 Щелкните значок лупы.

Указатель места указывает местоположение для данного адреса на карте. Если по указанным условиям поиска найдено несколько соответствий, они отображаются в списке, где можно выбрать нужное соответствие. Первоначально перечисляется до 10 соответствий. Если найдено больше 10 соответствий, с помощью прокрутки можно просмотреть другие соответствия.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Карты \(на стр. 398\)](#)
- [Выполнение поиска ближайших объектов \(на стр. 401\)](#)
- [Получение указаний по проезду \(на стр. 404\)](#)

## Выполнение поиска ближайших объектов

В поиске ближайших объектов Oracle CRM On Demand проверяет адреса, сохраняемые в записях для данного типа записи, чтобы определить, находятся ли они в радиусе, указанном в поиске. Если Oracle CRM On Demand находит адрес, находящийся в радиусе поиска, то на карте появляется указатель места для обозначения местоположения адреса. Можно просмотреть имя и адрес записи, связанной с указателем места, если задержать указатель мыши на данном указателе.

Поиск ближайших объектов основан на сведениях в полях долготы и широты в адресах для поиска. Поэтому для поиска адресов с помощью поиска ближайших объектов необходимо убедиться в правильности заполнения этих полей в соответствующих адресах. Дополнительные сведения о полях долготы и широты см. в разделе [О полях географического кода в типе записи "Адрес"](#) (см. [Поля геокодов в типе записи адреса](#) на стр. 390).

В следующей таблице перечислены типы записей, поддерживающих поиск ближайших объектов, и показан тип адреса, проверяемый в каждом типе записи при выполнении поиска ближайших объектов.

| Поддерживаемый тип записи | Адрес, проверяемый в поиске ближайших объектов                                 |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект                   | Адрес получателя товара или получателя счета для организации                   |
| Операции                  | Адрес, содержащийся в поле "Адрес" операции, например адрес в вызове контакта. |
| Контакт                   | Основной адрес для контакта                                                    |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если ваше текущее местоположение можно определить, указатель места указывает это местоположение на карте, отображаемой при открытии страницы "Карты". Если определить текущее местоположение невозможно, отображается карта Северной Америки.

После выполнения поиска ближайших объектов в поддерживаемом типе записи можно перейти на страницу сведений о записи или просто просмотреть страницу сведений о записи в зависимости от значения настройки "Режим предварительного просмотра записи". Этот параметр обычно настраивается для компании в профиле компании вашим администратором, однако можно изменить настройку всей компании в личном профиле в разделе "Моя настройка".

**Примечание.** Функция предварительного просмотра записи недоступна, если доступ к Oracle CRM On Demand осуществляется через устройство, работающее под управлением операционной системы iOS.

**Перед началом работы.** Для использования страницы "Карты" в роли пользователя должны быть полномочия "Интеграция карт". Кроме того, администратор должен сделать вкладку "Карты" доступной для данной роли пользователя. Если вкладка "Карты" отсутствует на вкладках в верхней части страниц в Oracle CRM On Demand после того, как администратор сделал ее доступной для данной роли пользователя, пользователь может добавить вкладку "Карты" в макет своих вкладок. Дополнительные сведения о добавлении вкладок в макет вкладок см. в разделе [Отображение своих вкладок \(на стр. 828\)](#).

Для выполнения поиска ближайших объектов для поиска организаций или контактов, находящихся в пределах указанного радиуса для текущего местоположения, используется следующая процедура.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поиск ближайших объектов возвращает местоположение для первых 500 записей в пределах указанного радиуса.

***Чтобы выполнить поиск ближайших объектов в пределах указанного радиуса от текущего местоположения***

1. Перейдите на вкладку "Карты".
2. На странице "Карты" в области поиска щелкните двойные стрелки, чтобы показать поля условий поиска на вкладке "Мое окружение".
3. На вкладке "Мое окружение" в области поиска введите условия поиска и щелкните значок лупы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В таблице в конце этого раздела можно найти сведения о полях условий поиска.

Указатели места отображаются на карте для указания местоположений для адресов, найденных в указанном радиусе.

4. Чтобы просмотреть имя и адрес записи, связанной с указателем места на панели карты, поместите указатель мыши на данный указатель.
5. Чтобы очистить результаты поиска по расстоянию, представленные указателями мест на карте, щелкните "Очистить результаты" в нижней части вкладки "Мое окружение".

Для выполнения поиска ближайших объектов в пределах указанного радиуса от выбранного местоположения используется следующая процедура.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если необходимо использовать конкретный адрес в качестве центра для поиска ближайших объектов по расстоянию и этот адрес еще не указан указателем места на карте, перед выполнением поиска ближайших объектов выполните поиск для данного адреса. Дополнительные сведения см. в разделе [Поиск адресов на картах \(на стр. 400\)](#).

***Чтобы выполнить поиск ближайших объектов в указанном радиусе выбранного местоположения***

1. На странице "Карты" на карте задайте центр для поиска по расстоянию.  
Выполните одно из следующих действий.
  - На карте щелкните указатель места, чей адрес требуется использовать в качестве центра поиска ближайших объектов по расстоянию, и затем щелкните "Установить как центральную точку".
  - На карте щелкните правой кнопкой мыши любое местоположение, которое необходимо использовать в качестве центра поиска ближайших объектов по расстоянию, а затем выберите "Назначить центром поиска по расстоянию".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если адрес, который необходимо использовать в качестве центра для поиска ближайших объектов по расстоянию еще не показан на карте, найдите его, следуя инструкциям, приведенным в разделе [Поиск адресов на картах \(на стр. 400\)](#).

Центр, заданный для поиска по расстоянию, обозначен указателем места.

2. Если в области поиска поля условий поиска отсутствуют на вкладке "Мое окружение", щелкните двойные стрелки для их отображения.

- 3 На вкладке "Мое окружение" в области поиска введите условия поиска и щелкните значок лупы. Указатели места отображаются на карте для указания местоположений для адресов, найденных в указанном радиусе.
- 4 Чтобы просмотреть имя и адрес записи, связанной с указателем места на панели карты, поместите указатель мыши на данный указатель.
- 5 Чтобы очистить результаты поиска по расстоянию, представленные указателями мест на карте, щелкните "Очистить результаты" в нижней части вкладки "Мое окружение".

В следующей таблице приведено описание полей условий для поиска ближайших объектов.

| Поле условия поиска | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выбор типа записи   | Выберите искомый тип записи, такой как "Организация", "Операция" или "Контакт". Это обязательное поле для поиска ближайших объектов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Тип адреса          | Этот список выбора используется только для поиска ближайших объектов для организации и может иметь следующие значения: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Адрес получателя товара.</b> Поиск ближайших объектов для организации ограничен адресом получателя товара.</li> <li>■ <b>Адрес получателя счета.</b> Поиск ближайших объектов для организации ограничен адресом получателя счета. Это значение применяется по умолчанию.</li> </ul> |
| Выбор списка        | Выберите список для поиска. Для выбора в этом поле доступны все списки, доступные для типа записи.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Радиус              | Выберите радиус для поиска ближайших объектов. Доступные варианты: 1, 5, 10, 20, 25, 50, 100 и 500. Если значение не выбрано, для поиска используется стандартное значение 10.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Единицы             | Выберите единицы для измерения радиуса. Доступные варианты: мили и километры.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### **Для предварительного просмотра записи после поиска ближайших объектов**

- 1 Щелкните нужный указатель места, доступный в поиске ближайших объектов для записи контакта, субъекта или операции.
- 2 Просмотрите запись следующим образом:
  - a Если для режима предварительного просмотра записи установлено значение "Щелкнуть значок предварительного просмотра", можно навести указатель мыши на имя записи, чтобы отобразить значок предварительного просмотра, а затем щелкнуть значок, чтобы отобразить первый раздел страницы сведений о записи.
  - b Если для режима предварительного просмотра записи установлено значение "Навести указатель на ссылку", можно навести указатель мыши на ссылку для имени записи, чтобы отобразить первый раздел страницы сведений о записи.
- 3 В предварительном просмотре записи щелкните ссылку для имени записи, чтобы открыть страницу сведений о записи.

**Примечание.** Также можно открыть страницу сведений о записи из ссылки для имени записи в начальном всплывающем окне, а также во всплывающем окне предварительного просмотра.



- 4 Чтобы вернуться к карте, щелкните ссылку "Вернуться к Maps" на странице сведений о записи.

**Примечание.** Oracle CRM On Demand не сохраняет результаты предварительного поиска ближайших объектов.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Карты \(на стр. 398\)](#)
- [Поиск адресов на картах \(на стр. 400\)](#)
- [Получение указаний по проезду \(на стр. 404\)](#)

## Получение указаний по проезду

В этом разделе объясняется, как получить указания по проезду до адресов на странице "Карты" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если ваше текущее местоположение можно определить, указатель места указывает это местоположение на карте, отображаемой при открытии страницы "Карты". Если определить текущее местоположение невозможно, отображается карта Северной Америки.

**Перед началом работы** Для использования страницы "Карты" в роли пользователя должны быть полномочия "Интеграция карт". Кроме того, администратор должен сделать вкладку "Карты" доступной для данной роли пользователя. Если вкладка "Карты" отсутствует на вкладках в верхней части страниц в Oracle CRM On Demand после того, как администратор сделал ее доступной для данной роли пользователя, пользователь может добавить вкладку "Карты" в макет своих вкладок. Дополнительные сведения о добавлении вкладок в макет вкладок см. в разделе [Отображение своих вкладок \(на стр. 828\)](#).

### Чтобы получить указания по проезду

- 1 Перейдите на вкладку "Карты".
- 2 Добавьте начальную и конечную точки (пункт отправления и пункт назначения) для указаний по проезду, используя на странице "Карты" один из следующих методов:
  - Щелкните в области поиска двойные стрелки и введите на вкладке "Направления" адрес начальной точки в поле A и адрес конечной точки в поле B.  
Для разделения элементов адреса необходимо использовать запятые, и необходимо ввести название или код страны в качестве последнего элемента адреса. Формат адреса может изменяться в зависимости от страны.  
Список стран и их двухбуквенных кодов, поддерживаемых в Oracle Maps, см. на веб-странице [Метаданные геокодирования Oracle Maps](#). Дополнительные сведения о форматах адресов, поддерживаемых в Oracle Maps, см. на веб-странице [Общая концепция геокодирования в Oracle Maps](#).
  - Щелкните правой кнопкой мыши пункт отправления на карте и выберите "Добавить в направления", чтобы добавить начальную точку в поле A на вкладке "Направления". Затем щелкните правой кнопкой мыши пункт назначения и выберите "Добавить в направления", чтобы добавить конечную точку в поле B.
  - Щелкните указатель места на карте и выберите "Добавить в направления", чтобы добавить начальную точку в поле A на вкладке "Направления". Затем щелкните указатель места назначения и выберите "Добавить в направления", чтобы добавить конечную точку в поле B.

Эти методы можно комбинировать для выбора нужных начальных и конечных точек.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если ввести адрес в поле поиска в области поиска при заданных начальной (A) и конечной (B) точках на вкладке "Направления", этот адрес добавляется в качестве конечной точки (C) при выполнении поиска.



**3 Щелкните значок лупы.**

На вкладке "Направления" Oracle CRM On Demand начинает выводить указания по проезду. Эти указания (образующие так называемую маршрутную карточку) описывают возможные варианты маршрутов проезда, для каждого из которых отмечается расчетное время и расстояние, аналогично указаниям по проезду, предлагаемым коммерческими спутниковыми системами навигации (GPS). Oracle CRM On Demand также наносит на карту маршрут и названия пунктов назначения.

Если ввести несколько конечных точек назначения, например конечные точки В и С для начальной точки А, информация о проезде будет включать указания по проезду от точки А до точки В и затем от точки В до точки С. Чтобы получить указания по проезду из текущего местоположения в конечную точку, включите свое текущее местоположение в качестве начальной точки, щелкнув указатель места "Мое местоположение" и выбрав "Добавить в направления".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Указания по проезду составляются на основе данных Oracle Maps о ближайшей к адресу улице. Поэтому метка конечной точки может быть прикреплена указателем места на карте не точно по заданному адресу.

**4 Чтобы центрировать карту по конечной точке, щелкните ее метку (например, В, С и т. д.) на маршрутной карточке.**

Центрировать представление по конечной точке имеет смысл, только если маршрут показан на карте. Если очистить маршрут, щелкнув значок х в маршрутной карточке или изменив конечные точки, или если не включать лупу после ввода конечных точек, карта не будет центрироваться по конечным точкам.

**5 Чтобы очистить полученные результаты для указаний по проезду, щелкните значок х в маршрутной карточке.**

Маршрут также очищается при изменении существующих конечных точек, например при редактировании, удалении или перестановке конечных точек.

**6 Для печати указаний по проезду щелкните значок принтера на карточке с результатами указаний по проезду:**

Будет открыто окно предварительного просмотра со снимком карты с указаниями по проезду. Предварительный просмотр включает все конечные точки, их адреса, сводку времени и расстояний для поездки и карту со всеми доступными маршрутами. Следующее изображение карты является таблицей указаний по проезду с расчетным временем поездки. Цвет конечных точек в таблице соответствует цвету конечных точек на карте.

Кроме того, в нижней части вкладки "Направления" доступны в виде ссылок параметры, приведенные в следующей таблице.

| Действие                | Описание                                                                                                                                    |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Добавить конечную точку | Этот параметр позволяет добавить конечные пункты назначения (не более четырех). Одна пара начальной и конечной точек доступна по умолчанию. |

| Действие           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Другие параметры   | <p>Этот параметр позволяет задать дополнительные настройки для указаний по проезду, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Предпочтительный маршрут.</b> Самый быстрый или самый короткий. По умолчанию выбирается самый быстрый маршрут.</li> <li>■ <b>Предпочтительная дорога.</b> Автомагистраль или местные дороги. По умолчанию выбирается автомагистраль.</li> <li>■ <b>Единицы расстояния.</b> Британская или метрическая система единиц. По умолчанию выбирается британская система (мили, футы и т.п.).</li> <li>■ <b>Язык.</b> Доступные языки для указаний по проезду: английский, французский, немецкий, итальянский и испанский. По умолчанию принимается английский язык.</li> </ul> |
| Переставить адреса | Этот параметр позволяет изменить порядок начальной и конечной точек в маршрутной карточке на противоположный.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Карты \(на стр. 398\)](#)
- [Поиск адресов на картах \(на стр. 400\)](#)
- [Выполнение поиска ближайших объектов \(на стр. 401\)](#)

## Охват данных функций картографирования и геокодирования

Базовые функции картографирования и геокодирования для Oracle CRM On Demand обеспечиваются в Oracle Spatial and Graph. В следующей ниже таблице показан охват данных Oracle Spatial and Graph.

| Область          | Страна или территория                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Северная Америка | Багамы, Белиз, Бермуды, Канада, Каймановы острова, Коста-Рика, Куба, Доминиканская республика, Сальвадор, Гватемала, Гондурас, Ямайка, Мексика, Никарагуа, Панама, Пуэрто-Рико, Виргинские о-ва (США), США                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Европа           | Албания, Андорра, Австрия, Азербайджан, Беларусь, Бельгия, Босния и Герцеговина, районы военных баз Великобритании, Болгария, Нормандские о-ва, Хорватия, Кипр, нейтральная территория под контролем ООН на Кипре, Чехия, Дания, Великобритания, Эстония, Македония, бывшая Югославская Республика, Финляндия, Франция, Грузия, Германия, Гибралтар, Греция, Венгрия, Исландия, Ирландия, о-в Мэн, Италия, Казахстан, Косово, Киргизия, Латвия, Лихтенштейн, Литва, Люксембург, Мальта, Молдова, Монако, Черногория, Нидерланды, Северная Ирландия, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Россия, Сан-Марино, Шотландия, Сербия, Словакия, Словения, Испания, Швеция, Швейцария, Турция, территория Северного Кипра, Украина, Узбекистан, Ватикан, Уэльс |

| Область                       | Страна или территория                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Азиатско-тихоокеанский регион | Австралия, Бангладеш, Бруней, Камбоджа, Гонконг (Китай), Индия, Индонезия, Макао (Китай), Малайзия, Мальдивы, Монголия, Непал, Новая Зеландия, Филиппины, Сингапур, Шри-Ланка, Тайвань, Таиланд, Вьетнам                                                                                                                                                                                                                      |
| Южная Америка                 | Аргентина, Аруба, Барбадос, Боливия, Бразилия, Чили, Колумбия, Эквадор, Фолклендские (Мальвинские) о-ва, Французская Гвиана, Гваделупа, Гайана, Мартиника, Парагвай, Перу, о-в Св. Варфоломея, Сент-Кристофер и Невис, Сент-Винсент и Гренадины, Южная Георгия и Южные Сандвичевы о-ва, Суринам, Тринидад и Тобаго, Уругвай, Венесуэла                                                                                        |
| Ближний Восток и Африка       | Ангола, Бахрейн, Бенин, Ботсвана, Бурунди, Египет, Эсватини, Сектор Газа, Гана, Гвинея, Ирак, Израиль, Кот-д'Ивуар, Иордания, Кения, Кувейт, Ливан, Лесото, Малави, Мали, Марокко, Мозамбик, Намибия, Нигер, Нигерия, Оман, Катар, Реюньон, Руанда, Саудовская Аравия, Сенегал, ЮАР, о-в Святой Елены, о-в Вознесения и о-ва Тристан-да-Кунья, Танзания, Того, Тунис, Уганда, Объединенные Арабские Эмираты, Замбия, Зимбабве |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для стран и территорий, не включенных в таблицу, доступны только ограниченные слои картографирования из продукта Nokia World Map. Данные по Южной Корее должны размещаться в стране, в текущее время дата развертывания не определена.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Карты \(на стр. 398\)](#)
- [Поиск адресов на картах \(на стр. 400\)](#)
- [Выполнение поиска ближайших объектов \(на стр. 401\)](#)
- [Получение указаний по проезду \(на стр. 404\)](#)
- [Доступ к карте по адресу \(на стр. 386\)](#)



# 5

## Бизнес-планирование

---

В этом разделе кратко описаны функции планирования бизнеса, которые доступны в Oracle CRM On Demand.

### О планировании бизнеса

Oracle CRM On Demand поддерживает управление субъектами и контактами. Это управление включает обработку профилей субъекта и связанных контактов, отношений субъектов и контактов, а также создание общего плана для эффективного распределения фондов и ресурсов, связанных с субъектом.

Когда команды специалистов по продажам и маркетингу переходят от стратегии, ориентированной на продукт, к стратегии продаж на основе субъекта/организации (или на основе клиента), продажи ключевых организаций и стратегическое планирование бизнеса становятся критически важны для достижения успеха. Команды специалистов по продажам и маркетингу определяют следующие компоненты:

- Потенциальные сделки
- Стратегические цели
- Списки определенных мероприятий для достижения этих целей и заключения сделок
- Стратегические цели для всей организации
- Реальные цели с соответствующим определением потенциальной сделки

Oracle CRM On Demand поддерживает стратегии продаж и процессы для управления ключевыми субъектами (организациями), позволяющие командам организации создавать следующие элементы и управлять ими:

- Бизнес-планы и планы взаимодействия
- Связанные цели
- Возможности
- Операции

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функциональность "Бизнес-план", "Цель", "Организация плана", "Контакт плана" и "Сделка плана" разработана в контексте Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, однако все клиенты Oracle CRM On Demand могут получить к ней доступ и использовать эту функциональность. Администратор компании может разрешить для пользователя использование этой функциональности.

### Сценарии для планирования бизнеса

В следующих разделах приведены примеры использования функциональности планирования бизнеса Oracle CRM On Demand. Использование этой функциональной возможности зависит от конкретной бизнес-модели.

- [Сценарий управления планами для отдельного субъекта \(на стр. 410\)](#) (ориентированный на организацию)
- [Сценарий управления планами для группы субъектов или территорий \(на стр. 410\)](#) (ориентированный на организацию)
- [Сценарий управления планами для контактов \(на стр. 411\)](#) (ориентированный на контакт)

- [Сценарий управления планами для целей и продуктов \(на стр. 412\)](#) (ориентированный на продукт)

## Сценарий управления планами для отдельного субъекта

В этом сценарии представлен пример использования функциональности планирования бизнеса Oracle CRM On Demand. В зависимости от бизнес-модели функциональность планирования бизнеса Oracle CRM On Demand может использоваться по-разному.

В этом сценарии менеджер по работе с организациями отвечает за управление планами для отдельных субъектов. Менеджер использует сложные функции для управления крупными и многокомпонентными субъектами (например, транснациональными компаниями) по сравнению с простыми (например, малым предприятием). В таком субъекте существует несколько планов для разных периодов или разных менеджеров в пределах одного периода. Например, могут существовать разные планы для менеджера по работе с обычными организациями и менеджера по специальным продуктам.

Для управления планами для организации менеджер по работе с организациями выполняет следующие задачи:

- 1 До начала периода планирования менеджер по работе с организациями создает бизнес-план для каждой организации. План определяет общие количественные и качественные цели для организации на соответствующий период. Как правило, особенно для наиболее важных организаций, составляется годовой план и дочерние квартальные планы. Ключевой метрикой для бизнес-плана является доход. Обычно план для крупного заказчика включает дочерние планы для различных операционных единиц, территорий и т. д., но управление всеми этими планами осуществляется как одним субъектом. Дополнительные сведения о настройке бизнес-плана см. в разделе [Бизнес-планы \(на стр. 413\)](#).
- 2 В процессе утверждения бизнес-плана менеджер по работе с организациями меняет статус плана с "Проект" на "Отправлено". Другой ключевой персонал просматривает и изменяет этот план. Менеджер по работе с организациями утверждает план, меняя его статус на "Окончательно утверждено". В конце периода планирования менеджер по работе с организациями может изменить статус на "Истек срок" для сокращения числа активных планов.
- 3 Менеджер по работе с организациями заполняет дополнительные сведения для бизнес-плана, а именно цели. Это цели более низкого уровня в плане. Например, целью может быть выполнение определенного количества коммерческих визитов. Менеджер по работе с организациями может связать определенные операции и сделки с бизнес-планом или целью. Сведения о настройке цели см. в разделе [Цели \(на стр. 419\)](#).
- 4 По мере появления возможностей продаж менеджер по работе с организациями вводит эти возможности, связывая их с планом или целью. Сведения о настройке сделок см. в разделе [Сделки \(см. Возможности на стр. 339\)](#).

Во время выполнения операций планирования менеджер по работе с организациями может выполнять следующие действия:

- Просматривать планы, цели, возможности и операции, которые явно связаны с субъектом и его связанными контактами.
- Просматривать цели, относящиеся ко всем субъектам.
- Постоянно просматривать существующие операции и создавать контрольные операции и возможности.

## Сценарий управления планами для группы субъектов или территорий

В этом сценарии представлен пример использования функциональности планирования бизнеса Oracle CRM On Demand. В зависимости от бизнес-модели функциональность планирования бизнеса Oracle CRM On Demand может использоваться по-разному.

В этом сценарии, являющемся разновидностью сценария управления планами для отдельной организации (см. [Сценарий управления планами для отдельного субъекта](#) на стр. 410), менеджер по работе с организациями или менеджер отдела продаж выполняет планирование бизнеса для группы субъектов. Примеры таких групп: вся территория менеджера по работе с организациями, *сегмент* (набор организаций и контактов, обычно в общей географической зоне), более крупная область, канал или сегмент рынка, или группа небольших организаций, у которых нет отдельных планов. Обычно этот сценарий выполняют те же пользователи, которые выполняют Сценарий управления планами для отдельной организации (см. [Сценарий управления планами для отдельного субъекта](#) на стр. 410).

Для управления планами группы субъектов или территорий менеджер по работе с организациями или менеджер отдела продаж выполняет следующие задачи:

- 1 До начала периода планирования менеджер по работе с организациями создает бизнес-план для каждой организации. План определяет общие количественные и качественные цели для организации на соответствующий период. Как правило, особенно для наиболее важных организаций, составляется годовой план и дочерние квартальные планы. Ключевой метрикой для бизнес-плана является доход. Обычно всегда создаются квартальные дочерние планы, а иногда также ежемесячные дочерние планы для планирования на низших уровнях. Некоторые поля (например, "Контакты") могут оставаться незаполненными. Планы могут быть предусмотрены для нескольких уровней иерархии (таких как территория, область, страна), которые создаются с помощью рекурсивных отношений в типе записи "Бизнес-план". Сначала менеджер по работе с организациями составляет план самого высокого уровня, чтобы другие сотрудники могли создавать дочерние планы, располагаемые в иерархии ниже уровня этого родительского плана. Дополнительные сведения о настройке бизнес-плана см. в разделе [Бизнес-планы](#) (на стр. 413).
- 2 В процессе утверждения бизнес-плана менеджер по работе с организациями меняет статус плана с "Проект" на "Отправлено". Другой ключевой персонал просматривает и изменяет этот план. Менеджер по работе с организациями утверждает план, меняя его статус на "Окончательно утверждено". В конце периода планирования менеджер по работе с организациями может изменить статус на "Истек срок" для сокращения числа активных планов.
- 3 Менеджер по работе с организациями заполняет сведения для бизнес-плана, а именно цели. Это цели более низкого уровня в плане. Например, целью может быть выполнение определенного количества коммерческих визитов. Менеджер по работе с организациями может связать определенные операции и сделки с бизнес-планом или целью. Сведения о настройке цели см. в разделе [Цели](#) (на стр. 419).

Во время выполнения операций планирования менеджер по работе с организациями может выполнять следующие действия:

- Просматривать планы, цели, сделки и операции, которые явно связаны с субъектом (организацией) и любыми связанными контактами организации.
- Просматривать цели, относящиеся ко всем субъектам (организациям).
- Постоянно просматривать существующие операции и создавать контрольные операции.

## Сценарий управления планами для контактов

В этом сценарии представлен пример использования функциональности планирования бизнеса Oracle CRM On Demand. В зависимости от бизнес-модели функциональность планирования бизнеса Oracle CRM On Demand может использоваться по-разному.

В этом сценарии менеджер по работе с организациями отвечает за управление планами для контактов независимо от отношений контакта с субъектом. Например, контакт является ключевым неформальным лидером, консультантом или ученым, оказывающим влияние не только на связанные организации.

Для управления планом для контакта менеджер по работе с организациями или отраслевой представитель выполняет следующие задачи:



- 1 До периода планирования менеджер по работе с организациями создает бизнес-план для каждого контакта. В этом плане для контакта задаются цели высокого уровня на соответствующий период. Как правило доступны годовой и дочерние квартальные планы, особенно для важных контактов.  
Связанные с целью поля скорее всего будут целями с качественной оценкой, а не с оценкой по выручке. Маловероятно, что существует какой-либо тип иерархии, который аналогичен иерархии планов субъектов, соответствующей всей организации, операционным единицам и т. д.  
Дополнительные сведения о настройке бизнес-плана см. в разделе [Бизнес-планы \(на стр. 413\)](#).
- 2 В процессе утверждения бизнес-плана менеджер по работе с организациями меняет статус плана с "Проект" на "Отправлено". Другой ключевой персонал просматривает и изменяет этот план. Менеджер по работе с организациями утверждает план, меняя его статус на "Окончательно утверждено". В конце периода планирования менеджер по работе с организациями может изменить статус на "Истек срок" для сокращения числа активных планов.
- 3 Менеджер по работе с организациями заполняет цели. Это цели более низкого уровня в плане. Например, такой целью может быть представление определенного количества учебных презентаций. Менеджер по работе с организациями может связать определенные операции и сделки с бизнес-планом или целью. Сведения о настройке цели см. в разделе [Цели \(на стр. 419\)](#).
- 4 По мере появления возможностей на заключение сделок (например, на прочтение лекции или исследование фондов) менеджер по работе с организациями вводит сделки, связывая их с планом или целью. Сведения о настройке сделок см. в разделе [Сделки \(см. Возможности на стр. 339\)](#).

Во время выполнения операций планирования менеджер по работе с организациями может выполнять следующие действия:

- Просматривать планы, цели, сделки и операции, которые явно связаны с контактом и связанными организациями.
- Просматривать цели, относящиеся ко всем контактам.
- Постоянно просматривать существующие операции и создавать контрольные операции и сделки.

## Сценарий управления планами для целей и продуктов

В этом сценарии представлен пример использования функциональности планирования бизнеса Oracle CRM On Demand. В зависимости от бизнес-модели функциональность планирования бизнеса Oracle CRM On Demand может использоваться по-разному.

В этом сценарии менеджер по работе с организациями отвечает за управление бизнес-планами, в которых основное внимание уделяется планам, целям и продуктам. Эти планы могут применяться к обширным группам субъектов (организаций). Например, для запуска стратегического продукта высшее руководство управления маркетингом или продажами создает бизнес-планы и цели, которые применяются ко всем субъектам (или соответствующему поднабору) независимо от сведений, определенных в отдельных планах организаций.

Для управления этим планом высшее руководство управления маркетингом или продажами с одобрения высшего руководства управления продажами обычно выполняет следующие задачи. Управление планом зависит от того, как в вашей организации реализовано управление доступом.

- 1 В начале периодов годового и квартального планирования менеджер отдела маркетинга создает бизнес-планы для некоторых инициатив маркетинга продукта. Хотя маркетинговая организация может иметь отдельную систему для комплексного планирования продукта-бизнеса, ее использование в этом сценарии предназначено для высокоприоритетных инициатив, требующих особого внимания команды продавцов. В бизнес-планах ставятся цели высокого уровня с качественной и количественной оценкой для связанного периода. Может использоваться годовой план и дочерние квартальные планы. Ключевые метрики для бизнес-планов обычно включают выручку. Дополнительные сведения о настройке бизнес-плана см. в разделе [Бизнес-планы \(на стр. 413\)](#).

- 2 Менеджер отдела маркетинга может изменить статус бизнес-планов с "Проект" на "Отправлено". Указанные менеджеры просматривают, изменяют и утверждают планы, меняя их статус на "Окончательно утверждено". В конце периода планирования менеджер отдела маркетинга может изменить статус плана на "Истек срок" для сокращения числа неактивных планов.
- 3 Менеджер отдела маркетинга добавляет дополнительные сведения в план, а именно цели. Это цели более низкого уровня в плане, например активация отбора или выполнение таких операций, как звонки, визиты и т. д. Менеджер отдела маркетинга может связать операции с бизнес-планом или целями. Сведения о настройке цели см. в разделе [Цели \(на стр. 419\)](#).
- 4 Менеджер отдела маркетинга применяет план или цель к группе субъектов. Этот план может применяться ко всем субъектам или их поднабору, имеющих отношение к определенному продукту. Менеджер отдела маркетинга прикрепляет бизнес-план или цель к каждому соответствующему субъекту. Менеджер по работе с организациями выполняет или оценивает бизнес-план или цель.
- 5 По мере появления возможностей на заключение сделок для продаж менеджер по работе с организациями или менеджер отдела маркетинга вводит эти сделки, связывает их с планом или целью. Сведения о настройке сделок см. в разделе [Сделки \(см. Возможности на стр. 339\)](#).

Во время выполнения операций планирования менеджер по работе с организациями или менеджер отдела маркетинга может выполнять следующие действия:

- Просматривать планы, цели, сделки и операции, которые явно связаны с субъектом (организацией) и любыми связанными контактами организации.
- Просматривать цели, относящиеся ко всем субъектам (организациям).
- Постоянно просматривать существующие операции и создавать контрольные операции и сделки.

## Бизнес-планы

Страницы "Бизнес-план" используются при создании, обновлении и отслеживании бизнес-планов для субъектов, контактов и продуктов. *Бизнес-план* позволяет организациям-продавцам устанавливать стратегические цели (например, цели по выручке) и планы действий для достижения этих целей в форме задач, операций и возможностей.

Бизнес-планы можно использовать несколькими способами, что позволяет приспособить их к процессам планирования конкретной компании. Например, можно создать планы для отдельных организаций (например, головного офиса или региональных отделений) либо для группы организаций (например, для всех организаций, находящихся в зоне ответственности торгового представителя). Можно создавать планы для отдельных контактов в зависимости от их принадлежности к определенной организации, что полезно для управления взаимоотношениями с ключевыми руководителями, чье влияние в отрасли или на местах выходит за пределы их организаций (например, авторитетный исследователь в области медицины). Также можно создавать планы для отдельных продуктов, например, чтобы запланировать выпуск нового продукта, который будет продаваться нескольким организациям. Для всех этих типов бизнес-планов возможно использование разных периодов планирования – как правило, месяцев, кварталов и лет.

Пользователи могут создавать иерархии бизнес-планов. Каждый бизнес-план может иметь несколько дочерних планов. Более того, каждый бизнес-план может иметь связанные цели (дополнительные сведения о целях см. в разделе [Цели \(на стр. 419\)](#)). Бизнес-план устанавливает высокоуровневые стратегические задачи, например конечный доход. Цель же устанавливает тактическую задачу, например совершить N продаж или разработать определенное число новых медицинских предписаний.

Бизнес-планы позволяют в рамках жизненного цикла бизнес-планирования интегрировать процессы управления отношениями с клиентами с задачами бизнес-планирования, потоками операций и позициями поставки. Предоставляя возможность создания и управления планами организаций, бизнес-план позволяет поддерживать и управлять процессом продаж организациям. Бизнес-план включает некоторую базовую информацию и связанные с планом частные цели, возможности и операции. Эти данные плана также связаны с организациями, потому что бизнес-план можно создать для одной организации, например головной организации в группе, и применить к другим организациям в группе.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о бизнес-планах, вкладка "Бизнес-план" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

## Работа с главной страницей бизнес-планов

Главная страница бизнес-планов является отправной точкой для управления бизнес-планами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы бизнес-планов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание бизнес-плана

Чтобы создать новый бизнес-план, в разделе "Недавно просмотренные бизнес-планы" нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля бизнес-плана \(на стр. 416\)](#).

### Работа со списками бизнес-планов

В разделе "Список бизнес-планов" отображаются несколько отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице описаны стандартные списки для бизнес-планов.

| Список бизнес-планов            | Фильтры                                                                                             |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все бизнес-планы                | Все доступные для просмотра бизнес-планы, независимо от того, кто является их владельцем.           |
| Недавно измененные бизнес-планы | Все бизнес-планы с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных бизнес-планов

В разделе "Недавно измененные бизнес-планы" отображаются бизнес-планы, недавно измененные пользователем.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов к главной странице бизнес-планов

Пользователь, роль которого включает полномочие "Индивидуализация главных страниц", может добавлять на главную страницу бизнес-планов все или некоторые из следующих разделов:

- Недавно созданные бизнес-планы
- Недавно измененные бизнес-планы

- Мои недавно созданные бизнес-планы
- Мои недавно измененные бизнес-планы
- Дополнительные разделы с отчетами (администратор компании задает разделы, отображаемые на странице "Главная страница бизнес-планов").

### **Чтобы добавить разделы к главной странице бизнес-планов**

- 1 На главной странице бизнес-планов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы бизнес-планов с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Нажмите "Сохранить".

### **Связанные темы**

Дополнительные сведения о бизнес-планах см. в следующих разделах:

- [Бизнес-планы \(на стр. 413\)](#)
- [Поля бизнес-плана \(на стр. 416\)](#)
- [Управление бизнес-планами \(на стр. 415\)](#)

## **Управление бизнес-планами**

Описание пошаговых процедур управления бизнес-планами см. в следующих разделах:

- [Связывание записей с бизнес-планами \(на стр. 416\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Применение сценариев оценки \(на стр. 179\)](#)
- [Общие записи \(команды\) \(на стр. 154\)](#)
- [Работа с дополнениями \(на стр. 171\)](#)
- [Просмотр аудита операций для записей \(на стр. 187\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### **Роль пользователя и параметры профиля доступа**

Для работы со страницами бизнес-планов необходимо, чтобы роль пользователя включала следующие привилегии:

- Управление доступом к планированию бизнеса
- Управление администрированием периодов

Кроме того, настройки профиля доступа должны разрешать пользователю доступ к следующим типам записей:

- Бизнес-план
- Цель
- Организация плана

- Контакт для плана
- Сделка плана

### Связанные темы

Дополнительные сведения о бизнес-планах см. в следующих разделах:

- [Бизнес-планы \(на стр. 413\)](#)
- [Работа с главной страницей бизнес-планов \(на стр. 414\)](#)
- [Поля бизнес-плана \(на стр. 416\)](#)

### Связывание записей с бизнес-планами

Можно привязать дополнительные записи к бизнес-плану путем добавления разделов к странице сведений для записи бизнес-плана:

- Компании плана
- Контакты плана
- Бизнес-планы
- Цели
- Сделки плана
- Операции

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Объекты, содержащие в начале слово *Plan*, являются специальными объектами, которые допускают отношения "многие ко многим". Компания плана, контакт плана и сделка (возможность) плана допускают отношения "многие ко многим". Бизнес-план, цель, операция могут быть связаны только с одним родительским бизнес-планом. Но компания плана, контакт плана, сделка (возможность) плана могут быть связаны с несколькими родительскими бизнес-планами, что обеспечивает для бизнес-планов необходимую гибкость в отношении этих сущностей.

Подробнее см. в разделе Изменение макета страницы "Сведения" (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).

### Чтобы привязать записи к бизнес-плану

- 1 На странице сведений о бизнес-плане нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет страницы сведений о бизнес-плане" с помощью кнопок со стрелками добавьте раздел для записи и выберите порядок отображения разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Поля бизнес-плана

Страница "Редактирование бизнес-плана" используется для добавления нового или изменения существующего бизнес-плана. На этой странице представлен полный набор полей бизнес-плана.

**СОВЕТ.** Редактировать бизнес-планы также можно на страницах "Список бизнес-планов" и "Сведения о бизнес-плане". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях бизнес-планов.

| Поле                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о планах</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Имя плана                         | Название бизнес-плана. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Период                            | <p>Период, в течение которого бизнес-план должен быть завершен. Период планирования определяется финансовым календарем вашей компании и устанавливается администратором компании.</p> <p>Период может соответствовать финансовому году, кварталу, месяцу или неделе, например финансовый квартал 1 2010. Доступные периоды задаются при определении финансового календаря компании. Дополнительные сведения об определении финансовых календарей см. в разделе Общие сведения о финансовых календарях (см. <a href="#">Финансовые календари</a> на стр. 1279).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для выбора периода требуется полномочие "Администрирование управления периодом".</p> |
| Период: начальная дата            | Начальная дата периода. Чтобы выбрать начальную дату, щелкните значок календаря.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Период: конечная дата.            | Конечная дата периода. Чтобы выбрать конечную дату, щелкните значок календаря.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Тип                               | Тип бизнес-плана. Выберите допустимый тип бизнес-плана из раскрывающегося списка. Примеры типов планов: "Организация", "Местный", "Государственный", "Сегмент рынка", "Взаимодействие", "Марка". (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Статус                            | Статус бизнес-плана. Выберите текущий статус бизнес-плана из раскрывающегося списка. Примеры статусов: "Проект", "Отправлено", "Окончательно утверждено", "Текущий", "Истек срок", "Будущие", "Заблокировано". (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Владелец                          | <p>Владелец записи бизнес-плана.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p>                                                                                                                           |
| Описание                          | Описание бизнес-плана.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Название продукта                 | Название продукта, связанного с этим планом. Для выбора продукта щелкните значок поиска.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Доход по плану                    | Ожидаемый доход, связанный с этим планом.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Валюта                            | Валюта денежных сумм в этом плане.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Поле                                                                                                                                                                                                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата обмена                                                                                                                                                                                                         | Релевантная дата для пересчета денежных сумм из местной валюты в валюту, используемую в головном отделении компании.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Субъект                                                                                                                                                                                                             | <p>Организация, связанная с данным бизнес-планом. Для выбора организации щелкните значок "Поиск".</p> <p>Это поле может использоваться в случае, если между бизнес-планом и организацией установлено отношение "один к одному". Если с бизнес-планом связано несколько организаций, для формирования отношения используйте объект пересечения "Компании плана".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Поле организации по умолчанию недоступно. Чтобы добавить это поле на страницу "Сведения о бизнес-плане", свяжитесь с администратором компании.</p> |
| <b>SWOT-анализ</b>                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Сильные стороны                                                                                                                                                                                                     | Конкурентные преимущества с точки зрения реализации этого плана. (Содержимое этого поля ограничено 240 символами.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Недостатки                                                                                                                                                                                                          | Конкурентные недостатки с точки зрения реализации этого плана. (Содержимое этого поля ограничено 240 символами.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Возможности                                                                                                                                                                                                         | Потенциальные бизнес-возможности, связанные с этим планом. (Содержимое этого поля ограничено 240 символами.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Потенциальные риски                                                                                                                                                                                                 | Потенциальные риски, которые могут ограничить бизнес-возможности, связанные с этим планом. (Содержимое этого поля ограничено 240 символами.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Следующие поля доступны с Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition и могут отсутствовать в вашей конфигурации. Если эти поля недоступны, обратитесь к администратору.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Организация партнера владельца                                                                                                                                                                                      | Название организации партнера, к которой принадлежит владелец бизнес-плана.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Исходная организация партнера                                                                                                                                                                                       | Название организации партнера, являющейся первоисточником бизнес-плана.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Главная организация партнера                                                                                                                                                                                        | Название организации партнера, реализующей бизнес-план.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**Связанные темы**

Дополнительные сведения о бизнес-планах см. в следующих разделах:

- [Бизнес-планы \(на стр. 413\)](#)
- [Работа с главной страницей бизнес-планов \(на стр. 414\)](#)
- [Управление бизнес-планами \(на стр. 415\)](#)



## Цели

Страница "Цель" используется для создания, изменения и отслеживания целей бизнес-плана.

*Цель* – это тактическая задача, которую требуется решить для достижения основной стратегической задачи бизнес-плана. Как правило, пользователь создает цель, связанную с определенным бизнес-планом. Бизнес-план устанавливает высокоуровневые стратегические задачи, например конечный доход. Цель же устанавливает тактическую задачу, например совершить N продаж или разработать определенное число новых медицинских предписаний. Цели представляют промежуточный уровень планирования между высокоуровневыми стратегической задачей бизнес-плана и низкоуровневым планированием при помощи операций (отдельные торговые визиты и звонки) и возможностей (отдельные сделки).

Цели не обязательно должны быть вспомогательными для бизнес-плана. Их можно использовать различными способами. Как и бизнес-планы, цели можно применить к организациям, контактам и продуктам. Одна цель может иметь несколько дочерних целей. Можно настроить цели для краткосрочных и долгосрочных периодов – обычно месяцев, кварталов или лет. Цели не так гибки, как бизнес-планы. В то время как бизнес-план может быть связан с несколькими организациями и контактами, цель может быть связана только с одной организацией и одним контактом. Кроме того, одна возможность может быть связана с несколькими бизнес-планами, но только с одной целью.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание целей, вкладка "Цель" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

### Работа с главной страницей целей

Главная страница целей является стартовой точкой для управления записями целей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы целей настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание цели

Для создания новой цели необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные цели". Дополнительные сведения см. в разделе [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля целей \(на стр. 421\)](#).

#### Работа со списками целей

В разделе "Списки целей" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице содержатся описания стандартных списков для целей.

| Список целей            | Фильтры                                                                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все цели                | Все доступные для просмотра цели независимо от того, кому они принадлежат.                  |
| Недавно измененные цели | Все цели с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних целей

В разделе "Недавно измененные цели" отображаются цели, который изменены недавно.

Чтобы развернуть список, щелкните ссылку "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу целей

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы целей некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные цели
- Недавно измененные цели
- Мои недавно созданные цели
- Мои недавно измененные цели
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на странице "Главная страница целей").

### Для добавления раздела на "Главную страницу целей"

- 1 На "Главной странице целей" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы целей" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочивания разделов на странице. Затем нажмите "Сохранить".

## Управление целями

Пошаговые процедуры для управления целями см. в следующих разделах:

- [Привязка записей к целям \(на стр. 421\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Применение сценариев оценки \(на стр. 179\)](#)
- [Общие записи \(команды\) \(на стр. 154\)](#)
- [Работа с дополнениями \(на стр. 171\)](#)
- [Просмотр аудита операций для записей \(на стр. 187\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Роль пользователя и параметры профиля доступа

Для работы со страницами целей необходимо, чтобы роль пользователя включала следующие привилегии:

- Управление доступом к планированию бизнеса
- Управление администрированием периодов

Кроме того, настройки профиля доступа должны разрешать пользователю доступ к следующим типам записей:

- Бизнес-план
- Цель
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана

### Связанные темы

Информацию, связанную с целями, см. в следующих разделах:

- [Цели \(на стр. 419\)](#)
- [Работа с главной страницей целей \(на стр. 419\)](#)
- [Поля целей \(на стр. 421\)](#)

### Привязка записей к целям

Также можно связать следующие записи с целью, добавив разделы на страницу сведений для записи цели:

- Цели
- Возможности
- Операции

Подробнее см. в разделе Изменение макета страницы "Сведения" (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).

### Чтобы связать записи с целью

- 1 На странице "Сведения о цели" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Разметка для подробных сведений о цели" используйте стрелки для добавления раздела для записи, а также для упорядочивания разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Поля целей

Для добавления цели или обновления сведений о существующей цели используется страница "Изменение цели". На странице "Изменение цели" отображается полный набор полей для цели.

**СОВЕТ.** На страницах "Список целей" и "Сведения о цели" также можно изменить цели. Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях цели.

| Поле                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о цели</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Имя цели                          | Имя цели. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Имя плана                         | Имя родительского бизнес-плана, связанного с данной целью. Выберите бизнес-план с помощью значка "Поиск".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Тип                               | Общее применение данной цели. Примеры: сбор информации, образование, отношение, новое приобретение субъекта (организации), увеличение проникновения для организации, испытания продукта, специальное поощрение, удержание организаций и конкурентный ответ. Выберите тип в раскрывающемся списке. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Статус                            | Текущий статус цели. Примеры: "Проект", "Отправлено", "Окончательно утверждено", "Текущая", "Истек срок", "Будущие" и "Заблокировано". Выберите статус в раскрывающемся списке. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Имя субъекта                      | Организация (субъект), связанная с этой целью. Щелкните значок "Поиск" для выбора этого субъекта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Имя контакта                      | Контакт, связанный с этой целью. Щелкните значок "Поиск" для выбора контакта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Название продукта                 | Продукт, связанный с этой целью. Щелкните значок "Поиск" для выбора продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Период                            | <p>Период определяет время для выполнения цели. Цель для периода устанавливается на основании определения финансового календаря, который задается администратором компании. (Обязательное.)</p> <p>Период может соответствовать финансовому году, кварталу, месяцу или неделе (например, 1 финансовый квартал 2010 г). Список доступных периодов создается на основе определенного финансового календаря компании. Дополнительные сведения об определении финансовых календарей см. в разделе Общие сведения о финансовых календарях (см. <a href="#">Финансовые календари</a> на стр. 1279).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для выбора периода требуется полномочие "Администрирование управления периодом".</p> |
| Период: начальная дата            | Начальная дата периода. Чтобы выбрать начальную дату, щелкните значок календаря.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Период: конечная дата.            | Конечная дата периода. Чтобы выбрать конечную дату, щелкните значок календаря.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Сведения о получателе</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Целевая выручка                   | Целевая выручка для этой цели, например 1 000000.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Валюта                         | Валюта для выручки (например, USD или Евро). Для выбора нужной валюты щелкните значок валюты.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Дата обмена                    | Соответствующая дата для пересчета локальной выручки в валюты, используемые главными управлениями.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Целевая группа                 | Целевая группа или организация для этой цели, например врачи, специализирующиеся в области кардиологии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Целевое задание                | Цель или результат для этой цели, выраженный в целевых единицах, например, 1000 для представления 1000 вызовов клиента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Целевые единицы                | Единица для выражения целевого задания, например единицы измерения для продаж, число вызовов, доллары (\$) и т. д. Для выбора целевой единицы щелкните раскрывающийся список.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Описание                       | Описание цели.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Владелец                       | <p>Владелец записи цели.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |

### Связанные темы

Информацию, связанную с целями, см. в следующих разделах:

- [Цели \(на стр. 419\)](#)
- [Работа с главной страницей целей \(на стр. 419\)](#)
- [Управление целями \(на стр. 420\)](#)

## Компании плана

Страницы организаций планов используются для создания, обновления и отслеживания организаций, связанных с бизнес-планами. *Организация плана* - это отношение, связывающее организации с бизнес-планами. Одной организации может соответствовать несколько бизнес-планов (например, один для продавцов общего профиля и один для продавцов специализированного профиля). В свою очередь бизнес-план охватывает несколько организаций (например, все организации на определенной территории).

Возможно, что некоторые пользователи не взаимодействуют непосредственно с типом записи субъекта плана. Вместо этого они могут связывать субъекты с бизнес-планами с помощью страницы сведений о бизнес-плане или сведений о субъекте. Возможно, что некоторые пользователи предпочитают работать непосредственно с типом записи субъекта плана.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о компании плана, вкладка "Компания плана" может быть исключена из настройки.

## Работа с главной страницей субъектов плана

Главная страница организаций (субъектов) плана является отправной точкой для управления ими.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы субъектов плана. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание субъекта плана

Для создания нового субъекта плана необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные организации плана". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля субъекта \(организации\) плана \(на стр. 425\)](#).

### Работа со списками субъектов плана

В разделе списков субъектов плана отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для субъектов плана.

| Список субъектов плана                          | Фильтры                                                                                               |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все субъекты (организации) плана                | Все доступные для просмотра субъекты плана независимо от того, кому они принадлежат.                  |
| Недавно измененные субъекты (организации) плана | Все субъекты плана с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних субъектов плана

В разделе "Недавно измененные организации плана" отображаются субъекты плана, которые изменены недавно.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу субъектов плана

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы целей некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные субъекты (организации) плана
- Недавно измененные субъекты (организации) плана

- Мои недавно созданные субъекты (организации) плана
- Мои недавно измененные субъекты (организации) плана
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на главной странице организаций плана).

### **Для добавления разделов на главную страницу субъектов плана**

- 1 На главной странице субъектов (организаций) плана нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы организаций плана" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочивания разделов на странице. Затем нажмите "Сохранить".

## **Управление субъектами (организациями) плана**

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### **Роль пользователя и параметры профиля доступа**

Для работы со страницами организаций планов необходимо, чтобы роль пользователя включала следующие привилегии:

- Управление доступом к планированию бизнеса
- Управление администрированием периодов

Кроме того, настройки профиля доступа должны разрешать пользователю доступ к следующим типам записей:

- Бизнес-план
- Цель
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана

### **Связанная информация**

Информацию, связанную с субъектами (организациями) плана, см. в следующих разделах:

- [Компании плана \(на стр. 423\)](#)
- [Работа с главной страницей субъектов плана \(на стр. 424\)](#)
- [Поля субъекта \(организации\) плана \(на стр. 425\)](#)

## **Поля субъекта (организации) плана**

Для добавления субъекта плана или обновления сведений о существующем субъекте плана используется страница "Изменение организации плана".



**СОВЕТ.** На странице "Список организаций плана" и "Сведения об организации плана" также можно изменить субъекты плана. Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе "Обновление сведений о записях".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях субъекта плана.

| Поле                                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о субъекте плана</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Субъект                                   | Субъект Oracle CRM On Demand, связанный с этой записью субъекта плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора связанной организации. (Обязательное.)<br><br>Дополнительные сведения о полях организации см. в разделе Поля организации (см. <a href="#">Поля субъекта</a> на стр. 310). |
| Основная организация плана                | Установите этот флажок, чтобы указать, какой субъект, связанным с планом, является основным (если такой есть).                                                                                                                                                                      |
| Бизнес-план                               | Бизнес-план, связанный с этой записью субъекта плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора связанного бизнес-плана. (Обязательное.)                                                                                                                                                   |
| Местоположение субъекта                   | Информация о местоположении из поля "Местоположение" в записи субъекта. Она показывает тип производственного объекта, используемого субъектом в данном отделении, например главное управление. (Только просмотр).                                                                   |
| Субъект: приоритет                        | Сведения о приоритете из поля "Приоритет" в записи субъекта. Показывает приоритет для субъекта, например "Высокий", "Средний" или "Низкий". (Только просмотр).                                                                                                                      |
| Субъект: тип субъекта                     | Сведения о типе организации (субъекта) из поля "Тип организации" в записи субъекта. Оно показывает отношение субъекта с вашей компанией, например "Потенциальный клиент", "Клиент", "Партнер" или "Конкурент". (Только просмотр).                                                   |
| Субъект: ссылка                           | Справочная информация из флажка "Ссылка" в записи субъекта. Он указывает, можно ли ссылаться на этот субъект при общении с потенциальными клиентами или в работе торговых представителей. (Только просмотр).                                                                        |
| Субъект: владелец                         | Сведения о владельце из поля "Владелец" в записи субъекта. Указывает псевдоним владельца в записи субъекта. (Только просмотр).                                                                                                                                                      |

### Связанная информация

Информацию, связанную с субъектами (организациями) плана, см. в следующих разделах:

- [Компании плана \(на стр. 423\)](#)
- [Работа с главной страницей субъектов плана \(на стр. 424\)](#)
- [Управление субъектами \(организациями\) плана \(на стр. 425\)](#)

## Контакты плана

Для создания, обновления и отслеживания контактов, связанных с бизнес-планами, используются страницы "Контакт для плана". Запись *Контакт для плана* позволяет связать контакты с бизнес-планами. У каждого контакта может быть несколько бизнес-планов (например, один контакт плана для продавцов общего профиля и один для продавцов специализированного профиля). В то же время в записи контакта плана бизнес-план может относиться к нескольким контактам, например ко всем контактам на территории.

Иногда пользователи не работают с записями контактов планов непосредственно, а связывают контакты с бизнес-планами на странице сведений о бизнес-плане или на странице сведений о контакте. Некоторые же пользователи предпочитают работать непосредственно с записями контактов планов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о контактах плана, вкладка "Контакт плана" может быть исключена из настройки.

## Работа с главной страницей контактов плана

Главная страница контактов плана является отправной точкой для управления контактами плана.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы контактов плана. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание контакта плана

Для создания нового контакта плана необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные контакты плана". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля контакта плана \(на стр. 429\)](#).

### Работа со списками контактов плана

В разделе "Списки контактов плана" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для контактов плана.

| Список контактов плана            | Фильтры                                                                                               |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все контакты плана                | Все доступные для просмотра контакты плана независимо от того, кому они принадлежат.                  |
| Недавно измененные контакты плана | Все контакты плана с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних контактов плана

В разделе "Недавно измененные контакты плана" отображаются контакты плана, которые были изменены недавно. Для разворачивания этого списка нажмите "Показать весь список".

### **Добавление разделов на главную страницу контактов плана**

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу контакта плана можно добавить некоторые или все из приведенных ниже разделов.

- Недавно созданные контакты плана
- Недавно измененные контакты плана
- Мои недавно созданные контакты плана
- Мои недавно измененные контакты плана
- Дополнительные разделы отчетов (Администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на странице "Главная страница контакта плана".)

### **Для добавления разделов на главную страницу контактов плана**

- 1 На главной странице контактов плана нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы контактов планов" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочения разделов на странице. Затем нажмите "Сохранить".

## **Управление контактами плана**

Пошаговые процедуры для управления контактами плана, которые являются общими для многих типов записей, см. в следующих разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### **Роль пользователя и параметры профиля доступа**

Для работы со страницами контактов планов необходимо, чтобы роль пользователя включала следующие привилегии:

- Управление доступом к планированию бизнеса
- Управление администрированием периодов

Кроме того, настройки профиля доступа должны разрешать пользователю доступ к следующим типам записей:

- Бизнес-план
- Цель
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана

### **Связанная информация**

Информацию, связанную с контактами плана, см. в следующих разделах:

- [Контакты плана \(на стр. 427\)](#)
- [Работа с главной страницей контактов плана \(на стр. 427\)](#)
- [Поля контакта плана \(на стр. 429\)](#)

## Поля контакта плана

Используйте страницу "Изменение контакта для плана" для добавления контакта плана или обновления сведений о существующем контакте для плана. На странице "Изменение контакта для плана" отображается полный набор полей для контакта плана.

**СОВЕТ.** Контакты плана также можно изменить на страницах "Список контактов плана" и "Сведения о контакте плана". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе "Обновление сведений о записях".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях контакта для плана.

| Поле                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о контактах плана</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Контакт                                    | Контакт Oracle CRM On Demand, связанный с этой записью контакта для плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора связанного контакта. (Обязательное.)<br><br>Дополнительные сведения о полях контакта см. в разделе <a href="#">Поля контакта (на стр. 334)</a> . |
| Основной контакт плана                     | Установите этот флажок, чтобы назначить этот контакт основным контактом для бизнес-плана.                                                                                                                                                                      |
| Контакт: имя                               | Данные из поля "Имя" в записи контакта. (Только просмотр.)                                                                                                                                                                                                     |
| Контакт: фамилия                           | Данные из поля "Фамилия" в записи контакта. (Только просмотр.)                                                                                                                                                                                                 |
| Контакт: организация                       | Субъект (организация), связанный с контактом. (Только просмотр.)                                                                                                                                                                                               |
| Бизнес-план                                | Бизнес-план, связанный с этой записью контакта плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора связанного бизнес-плана. (Обязательное.)                                                                                                                              |

## Связанные темы

Информацию, связанную с контактами плана, см. в следующих разделах:

- [Контакты плана \(на стр. 427\)](#)
- [Работа с главной страницей контактов плана \(на стр. 427\)](#)
- [Управление контактами плана \(на стр. 428\)](#)

## Сделки плана

Для создания, обновления и отслеживания сделок, связанных с бизнес-планами, используются страницы сделок плана. Объект *Сделка плана* связывает сделки с бизнес-планами. Сделка может быть связана с несколькими бизнес-планами (например, один для продавцов общего профиля и один для продавцов специализированного профиля). Бизнес-план может одновременно относиться к нескольким сделкам.

Иногда пользователи не работают с записями возможностей планов непосредственно, а связывают возможности с бизнес-планами на странице сведений о бизнес-плане или на странице сведений о возможности. Некоторые же пользователи предпочитают работать непосредственно с записями возможностей планов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о сделках плана, вкладка "Сделка плана" может быть недоступна для настройки.

### Работа с главной страницей сделок плана

Главная страница сделок плана является отправной точкой для управления сделками плана.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы сделок плана. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание сделки плана

Для создания сделки плана необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные сделки плана". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля сделки плана \(на стр. 432\)](#).

#### Работа со списками сделок плана

В разделе "Списки сделок плана" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для сделок плана.

| Список сделок плана             | Фильтры                                                                                             |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все сделки плана                | Все доступные для просмотра сделки плана независимо от того, кому они принадлежат.                  |
| Недавно измененные сделки плана | Все сделки плана с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

## Просмотр последних сделок плана

В разделе "Недавно измененные сделки плана" отображаются сделки плана, которые были изменены недавно. Для разворачивания этого списка нажмите "Показать весь список".

## Добавление разделов на главную страницу сделок плана

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу сделки плана можно добавить некоторые или все из приведенных ниже разделов.

- Недавно созданные сделки плана
- Недавно измененные сделки плана
- Мои недавно созданные сделки плана
- Мои недавно измененные сделки плана
- Дополнительные разделы отчетов (Администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на главной странице сделок плана.)

## Для добавления разделов на главную страницу сделок плана

- 1 На главной странице сделок плана нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы сделок плана" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочивания разделов на странице. Нажмите "Сохранить".

## Управление возможностями плана

Пошаговые процедуры для управления возможностями плана, которые являются общими для многих типов записей, см. в следующих разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## Роль пользователя и параметры профиля доступа

Для работы со страницами возможностей планов необходимо, чтобы роль пользователя включала следующие привилегии:

- Управление доступом к планированию бизнеса
- Управление администрированием периодов

Кроме того, настройки профиля доступа должны разрешать пользователю доступ к следующим типам записей:

- Бизнес-план
- Цель
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана

## Связанная информация

Информацию, связанную с возможностями плана, см. в следующих разделах.

- [Сделки плана \(на стр. 430\)](#)
- [Работа с главной страницей сделок плана \(на стр. 430\)](#)
- [Поля сделки плана \(на стр. 432\)](#)

## Поля сделки плана

Для добавления сделки плана или обновления сведений о существующей сделке плана используется страница "Изменение сделки плана".

**СОВЕТ.** Сделку плана также можно изменить на страницах "Список сделок плана" и "Сведения о сделке плана". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе "Обновление сведений о записях".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях сделки плана.

| Поле                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Сведения о сделке по плану</b> |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Бизнес-план                       | Бизнес-план, связанный с этой записью сделки плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора бизнес-плана. (Обязательное.)<br><br>Дополнительные сведения о бизнес-планах см. в разделе <a href="#">Бизнес-планы (на стр. 413)</a> .                           |
| Возможность                       | Сделка в Oracle CRM On Demand, связанная с этой записью сделки плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора связанной сделки. (Обязательное.)<br><br>Дополнительные сведения о сделках см. в разделе Сделки (см. <a href="#">Возможности на стр. 339</a> ). |
| Субъект возможности               | Субъект, связанный со сделкой. (Только просмотр.)                                                                                                                                                                                                        |
| Сделка: дата закрытия             | Ожидаемая дата закрытия, связанная со сделкой. (Только просмотр.)                                                                                                                                                                                        |
| Сделка: прогноз                   | Установленный флажок означает, что данная возможность включена в расчет прогнозируемой выручки. (Только просмотр.)                                                                                                                                       |
| Сделка: владелец                  | Сведения из поля "Владелец" в записи сделки. Владелец - лицо, которому назначена эта сделка. (Только просмотр.)                                                                                                                                          |
| Сделка: выручка                   | Возможная выручка, связанная со сделкой. (Только просмотр.)                                                                                                                                                                                              |

## Связанные темы

Информацию, связанную со сделками плана, см. в следующих разделах:



- [Сделки плана \(на стр. 430\)](#)
- [Работа с главной страницей сделок плана \(на стр. 430\)](#)
- [Управление возможностями плана \(на стр. 431\)](#)



# 6

## Запросы на обслуживание и решения

---

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для сведений об обслуживании клиентов:

- **Запросы на обслуживание.** Эти страницы используются для управления запросами на обслуживание клиентов для продуктов или услуг.
- **Решения.** Эти страницы используются для хранения ответов на общие вопросы или проблемы обслуживания.

### Процесс управления запросами на обслуживание

Управление запросами на обслуживание включает в себя выполнение следующих задач:

- 1 Создание запроса на обслуживание (см. [Создание запроса на обслуживание](#) на стр. 435).
- 2 Работа по запросу на обслуживание (на стр. 435).
- 3 Выполнение запроса на обслуживание (см. [Решение запроса на обслуживание](#) на стр. 436).
- 4 Закрытие запроса на обслуживание (на стр. 436).

Запросы на обслуживание могут создаваться на основе входящих вызовов клиента.

#### Создание запроса на обслуживание

Для создания запроса на обслуживание выполните следующие задачи:

- 1 Проверьте сведения о клиенте и запишите проблему обслуживания.
- 2 Используйте сценарии обслуживания для последовательного применения процедур компании, таких как определение и эскалация проблем.

Дополнительные сведения о сценариях см. в разделе [Использование сценариев запросов на обслуживание](#) (на стр. 440).

- 3 Назначьте запросы на обслуживание представителям сервисных служб (см. раздел [Назначение запросов на обслуживание](#) (на стр. 439)).

#### Работа по запросу на обслуживание

Для работы с запросом на обслуживание выполните следующие задачи:

- 1 Зарегистрируйте в журнале контрольные звонки.
- 2 Зарегистрируйте в журнале задачи.
- 3 Зарегистрируйте в журнале заметки для записи действий, предпринятых для помощи клиенту.

Дополнительные сведения о добавлении операций для запросов на обслуживание см. в разделе [Создание операций](#) (на стр. 214) и [Поля операций](#) (на стр. 248).

## Решение запроса на обслуживание

Для разрешения запроса на обслуживание выполните следующие задачи:

- 1 Найдите в библиотеке решений информацию, которая поможет разрешить запрос клиента (см. раздел [Просмотр решений \(на стр. 449\)](#)).
- 2 Свяжите подходящие решения с запросом на обслуживание и оцените их полезность, чтобы помочь в дальнейшем улучшении библиотеки (см. раздел [Оценка решений \(на стр. 450\)](#)).
- 3 Используйте предварительно встроенные или пользовательские отчеты для определения проблем (см. раздел [Выполнение анализа \(см. \[Выполнение анализов\]\(#\) на стр. 873\)](#)).
- 4 Выполните необходимые действия для их быстрого разрешения. Если не удастся найти решение, добавьте в библиотеку новое решение (см. раздел [Управление решениями \(на стр. 449\)](#)).

## Заккрытие запроса на обслуживание

Для закрытия запроса на обслуживание выполните следующие задачи:

- 1 Запишите сводку предпринятых действий.
- 2 Закройте запрос на обслуживание после его разрешения (см. раздел [Заккрытие разрешенных запросов на обслуживание \(на стр. 441\)](#)).

## Запросы на обслуживание

На страницах "Запрос на обслуживание" можно внести запись, проследить и ответить на запросы клиентов об информации или помощи. Страница *Запрос на обслуживание* содержит всю соответствующую подробную информацию об операциях для конкретной услуги. Кроме того, запрос на обслуживание можно использовать для получения дополнительной информации, например о решениях или действиях, необходимых для выполнения запроса на обслуживание. Представители отдела обслуживания имеют доступ ко всей соответствующей информации о запросах на обслуживание в одном местоположении. Чтобы гарантировать, что запись запроса на обслуживание извлекает все действия по обслуживанию, изменения в записях отслеживаются при аудите. Сведения об обработке запросов на обслуживание см. в разделе [Процесс управления запросами на обслуживание \(на стр. 435\)](#).

## Работа с главной страницей запросов на обслуживание

Главная страница запросов на обслуживание – отправная точка для управления запросами на обслуживание.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может изменить макет страницы 'Главная страница запросов на обслуживание'. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание запроса на обслуживание

Запись запроса на обслуживание можно создать, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои открытые запросы на обслуживание". Для получения дополнительной информации о запросах на обслуживание см. раздел [Назначение запросов на обслуживание \(на стр. 439\)](#) и [Поля запросов на обслуживание \(на стр. 442\)](#).

### Работа со списками запросов на обслуживание

В разделе "Списки запросов на обслуживание" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков запросов на обслуживание.

| Список запросов на обслуживание                | Фильтры                                                                                           |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все запросы на обслуживание                    | Нет                                                                                               |
| Все закрытые запросы на обслуживание           | Статус = Закрыто                                                                                  |
| Все повышенные запросы на обслуживание         | Статус = Открыто - Повышение уровня                                                               |
| Все открытые запросы на обслуживание           | Состояние = Открыто, Состояние = Открыто - Повышение уровня                                       |
| Все недавно созданные запросы на обслуживание  | Все запросы на обслуживание, отсортированные по дате создания                                     |
| Все недавно измененные запросы на обслуживание | Все запросы на обслуживание, отсортированные по дате изменения                                    |
| Мои открытые запросы на обслуживание           | Состояние = Открыто (отображаются записи, для которых в поле "Владелец" указано имя пользователя) |
| Мои запросы на обслуживание                    | Запросы на обслуживание, для которых в поле "Владелец" указано имя пользователя                   |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр открытых запросов на обслуживание

Раздел "Мои открытые запросы на обслуживание" содержит список открытых запросов на обслуживание в порядке их создания. Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

### Просмотр задач, связанных с запросами на обслуживание

Раздел "Задачи, связанные с запросами на обслуживание" содержит назначенные пользователю открытые задачи, связанные с запросами на обслуживание, отсортированные по дате окончания и приоритету. Он также содержит следующую информацию:

- **Дата окончания.** Дата, к которой задача должна быть выполнена. Задается руководителем.
- **Приоритет.** Приоритет задач, заданный руководителем: 1 - высокий, 2 - средний и 3 - низкий. Приоритет задачи указывается стрелками: стрелка вверх – высокий приоритет, стрелка отсутствует – средний приоритет, стрелка вниз – низкий приоритет.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании изменит значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" (например, заменит значение по умолчанию 1 - *высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования администратором следующих шаблонов: "1 - *подпись*", "2 - *подпись*" или "3 - *подпись*", где *подпись* - имя, присвоенное администратором приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On

Demand значение "1 - *подпись*" сопровождается стрелкой вверх, "2 - *подпись*" не обозначается стрелкой, "3 - *подпись*" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение 1 - *мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные администратором компании в список выбора для поля "Приоритет". Дополнительные сведения об изменении значений по умолчанию для списков выбора, например для поля "Приоритет", см. в разделе [Изменение значений в списке выбора \(на стр. 1384\)](#).

- **Тема.** Название задачи. Нажмите ссылку для просмотра задачи.
- **Запрос на обслуживание.** Номер, присваиваемый системой, для идентификации запроса на обслуживание.

Нажмите "Показать полный список", чтобы развернуть список задач, связанных с запросом на обслуживание.

### Просмотр отчетов по открытым запросам на обслуживание

Раздел "Анализ открытых запросов на обслуживание" содержит запросы на обслуживание, отсортированные по источнику, категории продуктов, имени пользователя или приоритету. Для просмотра сведений и определения необходимых текущих действий щелкните раздел диаграммы или ячейку таблицы. Кроме того, можно изменять категории в раскрывающемся списке для просмотра другого среза тех же данных.

Например, можно:

- Использовать данный анализ для сопровождения открытых запросов на обслуживание и запросов с повышением уровня.
- Фильтровать по полю "Область продукта" для выявления регионов, где происходит больше всего вызовов.
- Фильтровать по полю "Имя пользователя" для контроля распределяется рабочей нагрузки в команде.
- Фильтровать по полю "Приоритет" для просмотра уровня неполадок и затруднений, связанных с обслуживанием.

Для просмотра других типов анализа обслуживания перейдите на вкладку "Аналитика".

### Добавление разделов на главную страницу запросов на обслуживание

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", можно добавить часть указанных разделов (или все разделы) на страницу "Главная страница запросов на обслуживание".

- Задачи, связанные с запросами на обслуживание
- "Мои текущие задачи, связанные с запросами на обслуживание" (задачи, которые необходимо выполнить сегодня)
- Дополнительные разделы с отчетами (администратор компании задает разделы, отображаемые на странице "Главная страница запросов на обслуживание").

### Для добавления раздела на "Главную страницу запросов на обслуживание"

- 1 На "Главной странице запросов на обслуживание" нажмите ссылку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы запросов на обслуживание" используйте стрелки для добавления или удаления разделов и размещения разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление запросами на обслуживание

Для управления запросами на обслуживание выполняются следующие задачи:

- [Назначение запросов на обслуживание \(на стр. 439\)](#)
- [Использование сценариев запросов на обслуживание \(на стр. 440\)](#)
- [Добавление решений в запросы на обслуживание \(на стр. 440\)](#)
- [Эскалация запросов на обслуживание \(см. \[Повышение уровня запроса на обслуживание\]\(#\) на стр. 441\)](#)
- [Закрытие разрешенных запросов на обслуживание \(на стр. 441\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Просмотр аудита операций для записей \(на стр. 187\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Работа с Oracle Social Network \(на стр. 460\)](#)

### Назначение запросов на обслуживание

При создании запроса на обслуживание поле владельца пусто. Владельца можно назначить вручную, либо, если в вашей компании используется диспетчер назначений и тип записи "Запрос на обслуживание" настроен для пользовательского или смешанного режима владения, соответствующий запрос на обслуживание может быть автоматически назначен владельцу при первом сохранении. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе [Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи](#) (см. [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. При наличии основной пользовательской книги, назначенной записи перед повторным назначением записи владельцу с помощью диспетчера назначений, основная книга будет удалена диспетчером назначений из этой записи. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Если настройка типа записи выполняется в режиме книги, настоятельно рекомендуется сделать все группы правил для данного типа записи неактивными.

Если запрос на обслуживание уже назначен, вы можете переназначить его, изменив имя владельца или основную пользовательскую книгу запроса, если ваш уровень доступа позволяет это сделать. Кроме того, если в вашей компании используется диспетчер назначений и тип записи "Запрос на обслуживание" настроен для пользовательского или смешанного режима владения, вы можете переназначить запрос на обслуживание новому владельцу следующими способами.

- Установите флажок "Переназначение владельца" для данного запроса.
- Удалите из запроса имя владельца или основную пользовательскую книгу.

В случае установки флажка "Переназначение владельца" или удаления имени владельца либо основной пользовательской книги диспетчер назначений повторно обрабатывает запрос на обслуживание и назначает его в соответствии с правилами, заданными компанией.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если запрос на обслуживание имеет статус "Закрыто", он игнорируется диспетчером назначений и не переназначается. Время переназначения записей зависит от сложности заданных в компании правил назначения, числа переназначаемых записей и текущей нагрузки на систему.

### **Назначение запроса на обслуживание вручную**

- 1 Выберите запрос на обслуживание, который требуется переназначить.  
Инструкции по нахождению запросов на обслуживание см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Данные запроса на обслуживание" щелкните "Изменить".
- 3 На странице изменения запроса на обслуживание наведите указатель мыши на поле "Владелец" или "Книга", щелкните значок "Поиск" и выберите нового владельца или новую книгу в окне поиска.
- 4 Сохраните внесенные изменения.

### **Использование сценариев запросов на обслуживание**

Администратор компании может создать сценарии оценки для упрощения сбора информации о запросах на обслуживание (сценарии вызовов) или для оценки уровня удовлетворения клиентов (исследования удовлетворенности клиентов). Сценарии оценки состоят из набора вопросов, используемых для сбора пользовательских данных. Ответы оцениваются, им присваивается вес, после чего они сравниваются с заданным пороговым значением для определения соответствующего результата или последовательности действий.

**Перед началом работы** Для использования сценариев оценки роль пользователя должна иметь доступ к оценочным записям. Подробнее о необходимых настройках см. в разделе [О сценариях оценки \(на стр. 2082\)](#).

#### **Для использования сценария запроса на обслуживание**

- 1 Выберите запрос на обслуживание.  
Подробнее о выборе запросов на обслуживание см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о запросе на обслуживание" выполните прокрутку вниз до раздела "Сценарии вызовов" или нажмите "Добавить" в разделе "Исследования удовлетворенности клиентов".  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если разделы 'Сценарии вызовов' или 'Исследования удовлетворенности клиентов' не отображаются, нажмите ссылку 'Изменить макет' в правом верхнем углу страницы и добавьте требуемый раздел к макету страницы. Данные разделы доступны для добавления на страницу только в том случае, если администратор компании задействовал такую возможность.
- 3 В окне "Поиск" найдите соответствующий сценарий и нажмите "Выбор". Для фильтрации списка сценариев можно воспользоваться полями фильтра в верхней части окна поиска.
- 4 Выберите ответ на каждый из вопросов сценария в окне "Сценарии вызовов" или в окне "Исследования удовлетворенности клиентов" и нажмите "Сохранить".

Вновь появится страница "Сведения о запросе на обслуживание". В зависимости от результата работы сценария некоторые поля записи могут быть обновлены автоматически.

### **Добавление решений в запросы на обслуживание**

Имеющиеся решения можно добавлять в запросы на обслуживание. Дополнительные сведения о решениях см. в разделе [Решения \(на стр. 445\)](#).

#### **Порядок добавления решения в запрос на обслуживание**

- 1 Выберите запрос на обслуживание.

Подробнее о выборе запросов на обслуживание см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

- 2 Проклистайте страницу "Сведения о запросе на обслуживание" до раздела "Решения" и нажмите кнопку "Добавить".

Появится список решений, которые утверждены и опубликованы.

- 3 Чтобы ограничить число отображаемых решений, воспользуйтесь параметрами фильтрации для поиска по ключевым словам или идентификатору решения.
- 4 Нажмите "Просмотр", чтобы просмотреть сведения о решении и убедиться, что оно соответствует требованиям клиентов
- 5 Нажмите ссылку "Выбор" рядом с каждым решением, которое требуется добавить в запрос на обслуживание, а затем нажмите кнопку ОК.
- 6 Для данного запроса на обслуживание установите состояние "Отложено", пока от клиента не будет получено подтверждение разрешения проблемы.
  - a На странице "Сведения о запросе на обслуживание" нажмите поле "Состояние" и выберите значение "Отложено" из раскрывающегося списка.
  - b Нажмите значок зеленой галочки в поле "Состояние", чтобы сохранить изменение.

### **Повышение уровня запроса на обслуживание**

Для запроса на обслуживание можно выполнить повышение уровня, выделив тем самым его срочность.

#### ***Повышение уровня запроса на обслуживание***

- 1 На странице "Список запросов на обслуживание" нажмите поле "Состояние" запроса на обслуживание, для которого требуется повышение уровня.
- 2 Выберите из раскрывающегося списка значение "Открыто-Повышение уровня".
- 3 Нажмите значок зеленой галочки в поле "Состояние", чтобы сохранить изменение.

Действия, выполняемые при повышении уровня запроса на обслуживание, определяются политикой компании. Например, администратор компании может задать правило рабочего процесса, по которому при повышении уровня запроса на обслуживание будет отправляться сообщение электронной почты или создаваться задача.

Можно создать отфильтрованный список, содержащий все запросы на обслуживание с повышением уровня, к которым у пользователя имеется доступ.

### **Закрытие разрешенных запросов на обслуживание**

После успешного ответа на запрос клиента запрос на обслуживание можно закрыть.

**Предварительные операции и условия.** Просмотрите страницу "Сведения о запросе на обслуживание" и убедитесь в завершении запроса на обслуживание, проверив выполнение описанных ниже условий.

- Состояние всех действий в запросе на обслуживание – "Завершено", что указывает на завершение работы с клиентом.
- Если в компании используются решение, требуемое решение связано с записью запроса на обслуживание, указывая на способ разрешения проблемы.

#### ***Порядок закрытия разрешенного запроса на обслуживание***

- 1 На странице "Список запросов на обслуживание" нажмите поле "Состояние" запроса на обслуживание, который требуется закрыть.
- 2 В раскрывающемся списке выберите значение "Закрето".
- 3 Нажмите значок зеленой галочки в поле "Состояние", чтобы сохранить изменение.

## Поля запросов на обслуживание

Используйте страницу "Изменение запросов на обслуживание" для добавления запроса на обслуживание или обновления данных для существующего запроса на обслуживание.

**СОВЕТ.** Также можно отредактировать запрос на обслуживание на странице "Список запросов на обслуживание" и странице "Сведения о запросе на обслуживание". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

На странице "Изменение запросов на обслуживание" отображается полный набор полей для запроса на обслуживание, приведенный в следующей таблице.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты раскрывающихся списков. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                        | Описание                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Контактная информация</b>                |                                                                                                                                                                                                                 |
| Номер запроса на обслуживание               | Идентификатор запроса на обслуживание. Генерируется системой.                                                                                                                                                   |
| Субъект                                     | Субъект, связанный с запросом на обслуживание                                                                                                                                                                   |
| Контакт                                     | Контакт, связанный с запросом на обслуживание                                                                                                                                                                   |
| Номер рабочего телефона                     | Номер рабочего телефона контакта. Наследуется из записи контакта.                                                                                                                                               |
| Электронная почта                           | Адрес электронной почты контакта. Наследуется из записи контакта.                                                                                                                                               |
| Адрес                                       | Адрес контакта или организации, для которой выполняется запрос на обслуживание. Этот адрес можно выбрать в списке адресов, связанных с организацией или контактом, связанным с записью запроса на обслуживание. |
| <b>Подробная информация об обслуживании</b> |                                                                                                                                                                                                                 |
| Область                                     | Категория запроса на обслуживание: Продукт, Установка, Техобслуживание, Обучение, Другое.                                                                                                                       |
| Причина                                     | Причина запроса на обслуживание: Нечеткие инструкции, Требуется обучение пользователя, Существующий вопрос, Новый вопрос, Другое                                                                                |
| Тип                                         | Тип запроса на обслуживание: Вопрос, Неполадка, Запрос на усовершенствование, Другое.                                                                                                                           |
| Источник                                    | Способ получения запроса на обслуживание: "Телефон", "Интернет", "Электронная почта", "Факс".                                                                                                                   |

| Поле           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Приоритет      | Указывает приоритет: 1 - срочно, 2 - высокий, 3 - средний, 4 - низкий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Статус         | <p>Состояние запроса на обслуживание: Открыто, Отложено, Открыто-Выполняется, Отменено. Некоторые отфильтрованные списки и отчеты используют поле "Состояние" для определения того, какие запросы на обслуживание требуется включить.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Администраторы могут изменять список выбора "Статус", добавляя новые значения и обновляя существующие, если их роли включают привилегии "Пользовательская настройка приложения - изменение списка выбора статуса запроса на обслуживание" и "Пользовательская настройка приложения". Сведения о настройке значений списка выбора см. в разделе Изменение значений в списках выбора (см. <a href="#">Изменение значений в списке выбора</a> на стр. 1384)</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если в поле "Статус" запроса на обслуживание установлено значение "Закрыто" или "Отменено", Oracle CRM On Demand автоматически обновляет поле "Время закрытия" в запросе на обслуживание таким образом, чтобы показать дату и время изменения статуса. В связи с этим настоятельно рекомендуется, чтобы компания не деактивировала ни одно из этих значений в списке выбора "Статус" для типа записи "Запрос на обслуживание". Тем не менее, компания может изменить отображаемое имя для значения "Закрыто", значения "Отменено" либо для обоих значений. Если компания изменит отображаемое имя для значения "Закрыто", Oracle CRM On Demand обновит поле "Время закрытия" в запросе на обслуживание при установке для статуса запроса на обслуживание значения, которое изначально имело имя "Закрыто". Аналогичным образом, если компания изменит отображаемое имя для значения "Отменено", Oracle CRM On Demand обновит поле "Время закрытия" в запросе на обслуживание при установке для статуса запроса на обслуживание значения, которое изначально имело имя "Отменено".</p> |
| Время открытия | Дата и время создания запроса на обслуживание. Генерируется системой.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Время закрытия | <p>Дата и время изменения статуса запроса на обслуживание изменяется на "Закрыто" или "Отменено". Генерируется системой.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Администратор может изменить отображаемое имя для значений статуса "Закрыто" и "Отменено".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Владелец       | <p>Псевдоним владельца записи запроса на обслуживание.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах "Аналитика".</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Переназначение владельца       | <p>Указывает, что запрос на обслуживание должен быть переназначен. Если администратор компании настроил правила назначения запросов на обслуживание, при выборе этого поля в Oracle CRM On Demand запускается диспетчер назначений для повторной обработки запроса на обслуживание и его назначения в соответствии с заданными правилами. Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи</a> (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Когда установлен этот флажок, при сохранении записи изменяется значение в поле "Владелец". Однако в зависимости от сложности правил назначения компании, числа переназначаемых записей и текущего уровня загрузки системы может потребоваться некоторое время для завершения автоматически выполняемых задач, таких как отправка уведомлений по электронной почте.</p> |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Тема                           | Сводка для запроса на обслуживание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Описание                       | Дополнительная информация о запросе на обслуживание. Максимум 16350 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Транспортное средство          | Идентификационный номер транспортного средства (VIN), если с запросом на обслуживание связано транспортное средство.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### Поля Oracle Social Engagement and Monitoring

В случае использования Oracle Social Engagement and Monitoring, администратор может добавить некоторые или все из следующих полей на страницу "Запрос на обслуживание". Дополнительные сведения см. в разделе Сведения об Oracle Social Engagement and Monitoring (см. [Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring](#) на стр. 453).

| Поле                              | Описание                                             |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------|
| Социальные сети                   | Идентификатор записи в социальной сети для проблемы. |
| Социальные сети: ссылка на автора | URL профиля автора на сайте социальной сети          |

| Поле                                 | Описание                                                                                       |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Социальные сети: сообщество          | Название сайта социальной сети, где было размещено сообщение (например, Facebook или Twitter). |
| Социальные сети: оценка влияния      | Оценка влияния, присланная партнером.                                                          |
| Социальные сети: данные публикации   | Данные публикации в социальной сети.                                                           |
| Социальные сети: ссылка на сообщение | URL ссылки на сообщение в социальной сети.                                                     |
| Социальные сети: дата публикации     | Дата публикации сообщения.                                                                     |
| Социальные сети: оценка мнения       | Оценка мнения, присланная партнером.                                                           |
| Социальные сети: тема                | Название публикации, указанное в теме сообщения в социальной сети.                             |

## Решения

На страницах "Решение" можно создавать, обновлять и отслеживать решения. Страницы *Решения* содержат информацию о том, как решить проблему клиента. При ведении базы знаний по решениям представители отдела обслуживания имеют доступ к централизованной базе знаний, помогающей им решать проблемы клиентов. База знаний расширяется по мере взаимодействия пользователей с клиентами и создания новых решений.

Oracle CRM On Demand отслеживает использование решений и позволяет пользователям оценивать эти решения. Эта информация помогает организациям улучшать решения, которые они предоставляют клиентам и выявлять проблемы в продуктах или услугах. Часто используемые решения могут свидетельствовать о дефекте продукта. Плохие оценки решения могут свидетельствовать о необходимости улучшения решения.

## Об управлении решениями

Рассмотрим реализацию процесса, подобного описанному ниже, в целях создания и управления базой знаний с решениями.

- 1 Администратор компании импортирует готовые решения в данное приложение (дополнительно).
- 2 Со временем обслуживающие агенты и другие эксперты добавляют проекты решений, чтобы расширить и углубить базу знаний.
- 3 Обслуживающие менеджеры просматривают, утверждают и публикуют решения.
- 4 Агенты оценивают имеющиеся решения, чтобы максимальный рейтинг получали только самые полезные.
- 5 Обслуживающие менеджеры отслеживают базу знаний с решениями, чтобы в ней была представлена только допустимая текущая информация.

### Лучшие советы по управлению базой знаний с решениями

Хорошо организованная, оцененная экспертами библиотека решений помогает эффективнее и согласованнее обслуживать клиентов. Ниже приводятся рекомендации по настройке базы знаний с решениями и управлению ею.

### 1 – Импорт готовых решений

Перед импортом решений сравните информацию в имеющихся решениях с записью "Решение" в Oracle CRM On Demand. При необходимости добавьте, переименуйте или удалите поля из данной записи в соответствии с импортируемой информацией.

Шаблон настройки пользовательских полей на странице "Инструменты и шаблоны" в "Центре обучения и поддержки" полезен при планировании изменений. Этот документ помогает планировать и отслеживать любые пользовательские изменения, вносимые в данное приложение.

### 2 – Добавление проектов решений

Определите правила создания записей решений и сообщите их всем, кто может создавать проекты решений, например обслуживающим агентам, экспертам по продуктам или обслуживанию. Следует особо подчеркнуть важность поля "Заголовок" в записях решений. Это доступное для поиска поле отображается в большинстве списков и окон поиска решений. Поэтому обслуживающие агенты могут использовать его для быстрого нахождения соответствующих решений своих вопросов и проблем.

При создании новой записи решения она получает статус "Проект". Проекты решений недоступны для добавления к записям запросов на обслуживание и не отображаются в окне "Поиск" до тех пор, пока не будут опубликованы. Поэтому если агент создает запрос на обслуживание и вводит проект решения во время вызова, он может добавить его в запрос на обслуживание, но этот проект решения станет доступен другим агентам только после публикации.

### 3 – Просмотр, утверждение и публикация решений

Процесс утверждения гарантирует, что установленные эксперты могут просматривать все решения перед их выпуском для общего пользования обслуживающими агентами. Установите правила просмотра и утверждения, чтобы гарантировать, что все решения допустимы, легко выполнимы и полезны.

Чтобы изменить статус решения на "Утверждено" и опубликовать его, требуется роль с полномочиями "Публикация решений". Дополнительные сведения см. в разделе [Утверждение и публикация решений \(на стр. 450\)](#).

### 4 – Оценка решений

Попросите своих обслуживающих агентов оценивать решения, которые они добавляют в свои записи запросов на обслуживание. Это удобно сделать на странице "Сведения о решении", нажав кнопку "Оценить решение". Решения оцениваются по шкале от 1 до 5. Высокоэффективное решение имеет рейтинг 5. Если оно не было эффективным или действительным, оно получает оценку 1.

При получении каждой оценки рейтинг решения рассчитывается заново и отображается в записи. Оценка решений агентами позволяет получить информацию, которую можно использовать для отслеживания качества базы знаний. Дополнительные сведения см. в разделе [Оценка решений \(на стр. 450\)](#).

### 5 – Мониторинг решений

Требуется проводить регулярный мониторинг базы знаний с решениями, чтобы обслуживающие агенты гарантированно получали самые новые сведения и инструкции. Ниже предлагаются некоторые рекомендации.

- Назначьте определенным областям или типам решений владельцев, которые должны регулярно просматривать и обновлять соответствующие решения. Каждый владелец отвечает за точность и утверждение решений в своей области.
- Со временем решения могут устаревать. Например, таким свойством обладают решения, связанные с продуктами, которые больше не поддерживаются. Создайте список "Решения", чтобы определять такие



решения, например, фильтруя по значению поля "Продукт". Затем с помощью функции "Массовое обновление" удалите их из доступных для поиска решений.

- Удаляйте решение только в том случае, если это дубликат. Вместо удаления задайте статус "Устарело". Устаревшие решения не отображаются в списке при поиске решения для включения в запрос на обслуживание. Однако при необходимости для доступа к ним можно использовать списки на главной странице "Решения".
- Просмотрите все решения с низким рейтингом. Чтобы их найти, создайте пользовательский список всех опубликованных решений с рейтингом 1 или 2.
- Используйте предварительно созданные списки "Решение" на главной странице "Решения" для просмотра решений с самым высоким рейтингом и наиболее активно используемых решений. Это позволяет получить представление о том, какие области можно расширить дополнительными знаниями, увеличивая библиотеку решений.
- Регулярно анализируйте свои закрытые запросы на обслуживание для определения тенденций и ключевых проблемных областей, для которых в базу знаний требуется добавить дополнительные сведения.

## Работа с главной страницей решений

Главная страница решений является отправной точкой для управления решениями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы решений пользователя. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание записи решения

Запись решения можно создать, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные решения". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля решений \(на стр. 451\)](#).

### Работа со списками решений

В разделе "Списки решений" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для решений.

| Список решений                                                                        | Фильтры                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Утвержденные решения                                                                  | Статус = Утверждено                                 |
| Опубликованные решения                                                                | Опубликовано = Да                                   |
| Последние созданные решения                                                           | Все решения, отсортированные по дате создания       |
| Последние измененные решения                                                          | Все решения, отсортированные по дате изменения      |
| Проекты решений<br>(видимые только пользователям с полномочием на публикацию решений) | Статус = Проект                                     |
| Решения с самым высоким рейтингом                                                     | Наивысший суммарный рейтинг, указанный всеми лицами |

| Список решений                   | Фильтры                                                                         |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Наиболее активные решения        | Часто связанные с запросами на обслуживание                                     |
| Все решения                      | Все решения, отсортированные в алфавитном порядке по названию решения           |
| Мои последние измененные решения | Все решения, владельцем которых вы являетесь, отсортированные по дате изменения |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно просмотренных решений

В разделе "Мои недавно просмотренные решения" показаны решения, просмотренные пользователем недавно.

### Просмотр наиболее активных решений

В разделе "Наиболее активные решения" отображаются решения, наиболее часто связываемые с запросами на обслуживание. Высокий уровень использования указывает обслуживающей организации конкретные области, в которых продукт и услуги не удовлетворяют клиентов. Организации могут отреагировать, предоставив дополнительную информацию агентам по обслуживанию для оказания помощи клиентам, или предоставить дополнительную информацию непосредственно клиентам.

### Просмотр решений с самым высоким рейтингом

В разделе "Решения с самым высоким рейтингом" содержится список решений с наивысшим суммарным рейтингом, указанным всеми лицами.

### Добавление разделов на главной странице решений

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу решений можно добавить некоторые или все из приведенных ниже разделов.

- Последние созданные решения
- Последние измененные решения
- Мои последние созданные решения
- Мои последние измененные решения
- Один или несколько разделов отчетов (администратор компании может настроить разделы отчетов, доступные на главной странице решений пользователя)

Следующая процедура описывает, как добавлять разделы на главную страницу решений.

### Процедура добавления разделов на главную страницу решений

- 1 На главной странице решений нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы решений" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочивания разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление решениями

Для управления решениями выполняются следующие процессы:

- [Просмотр решений](#) (на стр. 449)
- [Утверждение и публикация решений](#) (на стр. 450)
- [Оценка решений](#) (на стр. 450)
- [Добавление книг к решению](#) (на стр. 450)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 55)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 120)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 123)
- [Работа со списками](#) (на стр. 131)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (на стр. 173)
- [Просмотр аудита операций для записей](#) (на стр. 187)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для изменения статуса записи решения или публикации решения роль пользователя должна иметь полномочия "Публикация решений".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля решения](#) (см. [Поля решений](#) на стр. 451)
- [Аналитика](#) (на стр. 871)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

## Просмотр решений

Можно просмотреть наиболее часто используемые решения и решения с самым высоким рейтингом. Кроме того, можно просмотреть всю информацию по любой записи решения.

### *Порядок просмотра наиболее часто используемых решений*

- 1 На любой странице нажмите вкладку "Решения".
- 2 В разделе "Часто используемые решения" нажмите ссылку "Заголовок решения" для нужного решения.

### *Порядок просмотра решений с самым высоким рейтингом*

- 1 На любой странице нажмите вкладку "Решения".
- 2 В разделе "Решения с самым высоким рейтингом" нажмите ссылку "Заголовок решения" для нужного решения.

### *Порядок просмотра информации о решении*

- 1 Выберите решение.

Инструкции по выбору решений см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

- 2 На странице "Сведения о решении" можно просмотреть запись решения.  
Описание полей см. в разделе Поля решения (см. [Поля решений](#) на стр. 451).

## **Утверждение и публикация решений**

**Перед началом работы** Для выполнения данной процедуры роль пользователя должна включать полномочия "Публикация решений".

Пользователь может проверить точность и полноту решения, а затем утвердить проект и выполнить его внутреннюю публикацию. Внутренняя публикация решения делает его доступным агентам по обслуживанию клиентов для использования и привязки к запросам на обслуживание.

### **Порядок утверждения и публикации решения**

- 1 На главной странице "Решения" перейдите по ссылке "Проекты решений".
- 2 На странице "Список решений" выберите решение и нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице "Изменение решения" задайте решению статус "Утверждено", чтобы его утвердить.
- 4 Для публикации решения установите флажок "Опубликовано".
- 5 Сохраните запись.

## **Оценка решений**

Оценивать эффективность решения можно неограниченное число раз.

### **Порядок оценки информации о решении**

- 1 Выберите решение.  
Инструкции по выбору решения см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 В строке заголовка "Сведения о решении" нажмите кнопку "Оценить решение".
- 3 На странице "Оценка решения" выберите в раскрывающемся списке оценку от 1 до 5 (5 – лучшая оценка).
- 4 Сохраните запись.  
Отдельные оценки пользователей используются для вычисления средней оценки, на основании которой отбираются решения, отображаемые в разделе "Решения с самым высоким рейтингом" на главной странице "Решения".

## **Добавление книг к решению**

Ниже описывается процедура добавления книг в решение. Книгу, добавленную в решение, можно будет впоследствии изменить или удалить. При выполнении данной процедуры предполагается, что тип записи "Книги" представлен на странице "Решения" как связанная позиция. Дополнительные сведения о настройке связанных позиций см. в разделе Настройка макетов связанных позиций (см. [Настройка макетов связанных элементов](#) на стр. 1389).

### **Чтобы добавить книгу в решение**

- 1 Откройте нужное решение на странице "Список решений".
- 2 На странице "Сведения о решении" нажмите кнопку "Добавить" в разделе "Книги".
- 3 В селекторе книг выберите книгу, которую требуется добавить в решение, и нажмите кнопку ОК.

Дополнительные сведения о книгах см. в разделе [Управление книгами \(на стр. 1570\)](#).

## Поля решений

Страница "Редактирование решений" используется для добавления решения или обновления сведений о существующем решении. На странице "Редактирование решений" представлен полный набор полей для решения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты раскрывающихся списков. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                                                                                                                                                                                | Описание                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Подробная информация о решении</b>                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                      |
| Идентификатор решения                                                                                                                                                                               | Уникальный идентификатор решения. Генерируется системой.                                                                                                                                             |
| Заголовок                                                                                                                                                                                           | Заголовок решения. Это поле позволяет ввести до 100 символов и является обязательным.                                                                                                                |
| Статус                                                                                                                                                                                              | Статус решения, например "Проект", "Утверждено" или "Устарело". По умолчанию задан статус "Проект". Для изменения этой информации необходимы полномочия "Публикация решений".                        |
| Опубликовано                                                                                                                                                                                        | Признак того, что решение доступно для внутреннего пользования. Для изменения этой информации необходимы полномочия "Публикация решений".                                                            |
| Оценка решения                                                                                                                                                                                      | Оценка решения от 1 до 5 (5 – лучшая оценка).                                                                                                                                                        |
| <b>Дополнительные сведения</b>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                      |
| <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Следующие поля доступны с Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition и могут отсутствовать в вашей конфигурации. Если эти поля недоступны, обратитесь к администратору компании. |                                                                                                                                                                                                      |
| Юридическое утверждение                                                                                                                                                                             | Указывает, что решение получило юридическое утверждение.                                                                                                                                             |
| Утверждение маркетинга                                                                                                                                                                              | Указывает, что решение получило утверждение маркетинга.                                                                                                                                              |
| Многофайловый актив                                                                                                                                                                                 | Указывает, что решение состоит из нескольких цифровых файлов. Изображение данного решения может состоять из отдельных файлов для фотографий, эмблем и других компонентов более крупного изображения. |
| Окончание срока действия                                                                                                                                                                            | Дата, после которой этот контент не должен использоваться в доставке индивидуализированного контента. Используйте значок календаря для выбора окончания срока действия.                              |

| Поле                                                                                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата релиза                                                                                     | Дата, после которой этот контент может использоваться в доставке индивидуализированного контента. Для выбора даты выпуска можно воспользоваться значком календаря.                                                                                                       |
| Статус проверки                                                                                 | Указывает, может ли решение быть отображено правильно. Когда пользователи загружают мультимедийные или графические файлы, они проверяют правильность их отображения и устанавливают статус проверки "Успешно". Возможные значения: "Не проверено", "Успешно" или "Сбой". |
| Тип дополнения для доставки индивидуализированного контента (PCD)                               | Указывает тип дополнения (мультимедийного или графического файла):<br><div> <div></div> <b>Сообщение.</b> Контент подходит для презентации. <div></div> <b>Эскиз.</b> Контент является уменьшенной, сжатой версией записи более крупного сообщения. </div>               |
| Связанный эскиз                                                                                 | Имя другой записи решения, которая представляет уменьшенную версию эскиза основного сообщения для решения. У каждого решения типа "Сообщение" должно быть соответствующее решение типа "Эскиз".                                                                          |
| Метод распределения                                                                             | Выберите "Публикация", чтобы автоматически распространять контент удаленным пользователям. Распределение основано на разрешениях пользователей.                                                                                                                          |
| <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Следующие поля доступны по умолчанию для всех выпусков Oracle CRM On Demand. |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Часто задаваемые вопросы                                                                        | Часто задаваемые вопросы о решении.                                                                                                                                                                                                                                      |
| Сведения о решении                                                                              | Дополнительные сведения о решении.                                                                                                                                                                                                                                       |

# 7

## Социальное взаимодействие

---

Oracle CRM On Demand позволяет работать с инструментами социального взаимодействия, такими как Oracle Social Engagement and Monitoring, что позволяет связываться с клиентами через социальные сети.

### Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring - это отдельное приложение, отвечающее за мониторинг социальных сетей для поиска комментариев о вашей компании, что позволяет соответствующим образом реагировать на эти комментарии. Когда пользователь Oracle Social Engagement and Monitoring обнаруживает комментарий, описывающий проблему или содержащий жалобу, в ответ на который нужно создать запрос на обслуживание в Oracle CRM On Demand, пользователь может отправить сведения о комментарии из Oracle Social Engagement and Monitoring непосредственно в Oracle CRM On Demand, нажав кнопку "Отправить в CRMOD". Когда Oracle CRM On Demand получает эту информацию, происходит следующее:

- Oracle CRM On Demand создает запись социальной сети для проблемы, содержащую URL-адрес сообщения в социальной сети, имя автора и название социального сообщества, где расположено сообщение.
- Oracle CRM On Demand создает запись социального профиля (если она еще не существует) для автора сообщения. Если это возможно, Oracle CRM On Demand связывает социальный профиль с существующим контактом в Oracle CRM On Demand.
- Oracle CRM On Demand создает запись запроса на обслуживание и запись действия для разрешения проблемы.

Затем специалист по обслуживанию клиентов контролирует запрос на обслуживание и решает проблему.

Для включения функций запросов на обслуживание администратор компании должен добавить поля Oracle Social Engagement and Monitoring в макет страницы запроса на обслуживание для роли соответствующего пользователя. Дополнительные сведения об определенных полях сведений социальных сетей см. в разделе [Поля запросов на обслуживание \(на стр. 442\)](#). Дополнительные сведения о добавлении полей к макетам страниц см. в разделе Пользовательская настройка статических макетов страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393).

#### Связанные темы

Информацию, связанную с социальными сетями и социальными профилями, см. в следующих разделах:

- [Социальные сети \(на стр. 453\)](#)
- [Социальные профили \(на стр. 456\)](#)

### Социальные сети

Используйте страницы социальных сетей для записи информации о сообщениях контактов в социальных сетях.



## Связанные темы

Информацию, связанную с социальными сетями, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей социальных сетей \(на стр. 454\)](#)
- [Управление социальными сетями \(на стр. 455\)](#)
- [Поля социальных сетей \(на стр. 455\)](#)
- [Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring \(на стр. 453\)](#)

## Работа с главной страницей социальных сетей

Главная страница социальных сетей служит отправной точкой для управления социальными сетями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы социальных сетей. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

### Создание записи социальной сети

Чтобы создать запись социальной сети, нажмите кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные социальные сети" на главной странице социальных сетей.

### Работа со списками социальных сетей

Раздел списков социальных сетей содержит ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для социальных сетей.

| Список социальных сетей            | Фильтры                                                                                     |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все социальные сети                | Все записи социальных сетей, доступные данному пользователю для просмотра.                  |
| Недавно измененные социальные сети | Все социальные сети, доступные пользователю для просмотра, с сортировкой по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных записей социальных сетей

В разделе "Недавно измененные сведения социальных сетей" выводятся записи социальных сетей, которые были изменены в последнее время.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу социальных сетей

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", он может добавлять дополнительные разделы на главную страницу социальных сетей. Администратор компании может сделать разделы доступными для просмотра на главной странице социальных сетей.

### **Добавление разделов на главную страницу социальных сетей**

- 1 На главной странице социальных сетей нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы социальных сетей" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочивания разделов на странице. Нажмите "Сохранить".

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с записями социальных сетей, см. в следующих разделах:

- [Социальные сети \(на стр. 453\)](#)
- [Поля социальных сетей \(на стр. 455\)](#)
- [Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring \(на стр. 453\)](#)

## **Управление социальными сетями**

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с записями социальных сетей, см. в следующих разделах:

- [Социальные сети \(на стр. 453\)](#)
- [Работа с главной страницей социальных сетей \(на стр. 454\)](#)
- [Поля социальных сетей \(на стр. 455\)](#)

## **Поля социальных сетей**

На странице правки социальной сети представлен полный набор полей для записи социальной сети.

**СОВЕТ.** Редактирование записей социальных сетей возможно также на странице "Список социальных сетей" и на странице "Сведения о социальной сети". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе "Обновление сведений о записях".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся сведения о некоторых полях социальных сетей.

| Поле                         | Описание                                                                                                                                         |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Автор                        | Уникальное имя пользователя контакта, разместившего сообщение на сайте определенной социальной сети (например, Facebook или Twitter).            |
| Сообщество                   | Название сайта социальной сети, связанной с этим контактом (например, Facebook или Twitter). Это текстовое поле может содержать до 255 символов. |
| Идентификатор сообщения сети | Идентификатор, однозначно определяющий сообщение на сайте социальной сети. Это текстовое поле может содержать до 255 символов.                   |
| Ссылка на сообщение          | Уникальный URL-адрес сообщения на сайте социальной сети.                                                                                         |
| Уникальный идентификатор     | Идентификатор, однозначно определяющий запись социальной сети. Это текстовое поле может содержать до 255 символов.                               |
| Создано                      | Лицо, создавшее запись социальной сети, и дата/время ее создания.                                                                                |
| Изменено                     | Лицо, последним изменившее запись социальной сети, и дата/время ее изменения.                                                                    |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с записями социальных сетей, см. в следующих разделах:

- [Социальные сети \(на стр. 453\)](#)
- [Работа с главной страницей социальных сетей \(на стр. 454\)](#)
- [Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring \(на стр. 453\)](#)

## Социальные профили

Используйте страницы социальных профилей для записи информации о профилях контактов, занимающихся взаимодействием в социальных сетях. Oracle CRM On Demand создает социальный профиль для контакта, если Oracle Social Engagement and Monitoring обнаруживает сообщение в социальной сети, на которое необходимо откликнуться. Дополнительные сведения см. в разделе Сведения об Oracle Social Engagement and Monitoring (см. [Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring](#) на стр. 453).

#### Связанные темы

Информацию, связанную с социальными профилями, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей социальных профилей \(на стр. 457\)](#)
- [Управление социальными профилями \(на стр. 458\)](#)
- [Поля социальных профилей \(на стр. 458\)](#)
- [Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring \(на стр. 453\)](#)

## Работа с главной страницей социальных профилей

Главная страница социальных профилей служит отправной точкой для управления социальными профилями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы социальных профилей. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

### Создание записи социального профиля

Чтобы создать запись социального профиля, нажмите кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные социальные профили" на главной странице социальных профилей.

### Работа со списками социальных профилей

Раздел списков социальных профилей содержит ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для социальных профилей.

| Список социальных профилей            | Фильтры                                                                                        |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все социальные профили                | Все социальные профили, доступные данному пользователю для просмотра.                          |
| Недавно измененные социальные профили | Все социальные профили, доступные пользователю для просмотра, с сортировкой по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных социальных профилей

В разделе "Недавно измененные социальные профили" выводятся социальные профили, которые были изменены в последнее время.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу социальных профилей

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", он может добавлять дополнительные разделы отчетов на главную страницу социальных профилей. Администратор компании может сделать разделы отчетов доступными для просмотра на главной странице социальных профилей.

### Добавление разделов на главную страницу социальных профилей

- 1 На главной странице социальных профилей нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы социальных профилей" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочивания разделов на странице. Нажмите "Сохранить".

#### Связанные темы

Информацию, связанную с социальными профилями, см. в следующих разделах:

- [Социальные профили \(на стр. 456\)](#)
- [Поля социальных профилей \(на стр. 458\)](#)
- [Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring \(на стр. 453\)](#)

## Управление социальными профилями

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с социальными профилями, см. в следующих разделах:

- [Социальные профили \(на стр. 456\)](#)
- [Работа с главной страницей социальных профилей \(на стр. 457\)](#)
- [Поля социальных профилей \(на стр. 458\)](#)
- [Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring \(на стр. 453\)](#)

## Поля социальных профилей

На странице правки социального профиля представлен полный набор полей для социального профиля.

**СОВЕТ.** Редактирование социальных профилей возможно также на странице "Список социальных профилей" и на странице "Сведения о социальном профиле". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе "Обновление сведений о записях".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся сведения о некоторых полях социальных профилей.

| Поле  | Описание                                                                                                                              |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Автор | Уникальное имя пользователя контакта, разместившего сообщение на сайте определенной социальной сети (например, Facebook или Twitter). |

| Поле                      | Описание                                                                                                                            |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сообщество                | Сайт социальной сети, где был замечен контакт (например, Facebook или Twitter). Это текстовое поле может содержать до 255 символов. |
| Идентификатор автора сети | Идентификатор, однозначно определяющий автора на сайте социальной сети. Это текстовое поле может содержать до 100 символов.         |
| Активно                   | Указывает, активен ли социальный профиль.                                                                                           |
| Контакт                   | Существующий контакт в Oracle CRM On Demand.                                                                                        |
| Создано                   | Лицо, создавшее запись социального профиля, и дата/время ее создания.                                                               |
| Изменено                  | Лицо, последним изменившее запись социального профиля, и дата/время ее изменения.                                                   |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с социальными профилями, см. в следующих разделах:

- [Социальные профили \(на стр. 456\)](#)
- [Работа с главной страницей социальных профилей \(на стр. 457\)](#)
- [Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring \(на стр. 453\)](#)

## Сведения о Oracle Social Network

Oracle Social Network - защищенная, частная сеть, предоставляющая ряд приложений, ориентированных на социальные сети, для хранения и обмена деловой информацией. Если компания использует Oracle Social Network, то ее администратор может интегрировать Oracle Social Network с Oracle CRM On Demand. После того как Oracle Social Network интегрирована с Oracle CRM On Demand, информация, содержащаяся в записях определенных типов Oracle CRM On Demand, может быть предоставлена для совместного использования в виде социальных объектов в Oracle Social Network. Дополнительные сведения о социальных объектах см. в справочной документации по Oracle Social Network.

В зависимости от того, как администратор настроил интеграцию с Oracle Social Network, пользователи могут разрешить совместное использование записей следующих типов:

- Субъект
- Возможность
- Запрос на обслуживание

Администратор определяет, какие поля записей отображаются в социальном объекте в Oracle Social Network. В одном социальном объекте может быть отображено не более 10 полей. Если в макете страницы сведений для типа записи доступен раздел связанной информации "Социальный", то пользователь может выполнить следующие действия для любой записи данного типа со страницы сведений о записи в Oracle CRM On Demand (при наличии достаточных прав доступа к записи):

- Разрешить совместное использование записи в Oracle Social Network, если это для записи еще не было сделано. Затем в Oracle Social Network можно добавить других пользователей в Oracle Social Network как участников социального объекта. После разрешения совместного использования записи в

Oracle Social Network, в разделе "Социальный" страницы сведений о записи в Oracle CRM On Demand появится стена для социального объекта в Oracle Social Network.

- Присоединить социальный объект, если другой пользователь уже разрешил совместное использование записи в Oracle Social Network. После присоединения социального объекта в Oracle Social Network для него появится стена Oracle Social Network в разделе "Социальный" страницы сведений о записи в Oracle CRM On Demand.
- Отправлять обновленные данные социальному объекту в Oracle Social Network, если пользователь является участником социального объекта в Oracle Social Network. При обновлении полей записи в Oracle CRM On Demand, которые отображаются в социальном объекте в Oracle Social Network, можно отправить эти обновления социальному объекту в Oracle Social Network, обеспечив актуальность информации в Oracle Social Network.
- Участвовать в беседах о социальном объекте в Oracle Social Network, если данный пользователь является участником социального объекта. Когда в веб-апплете Oracle Social Network пользователь щелкает ссылку или нажимает кнопку в разделе "Социальный", Oracle Social Network открывает новое окно браузера, и пользователь видит все функции, доступные ему в Oracle Social Network.

Например, если пользователь является участником группы для какой-либо возможности в Oracle CRM On Demand, он может выполнить следующие действия:

- Из Oracle CRM On Demand разрешить совместное использование возможности в виде социального объекта в Oracle Social Network.
- В Oracle Social Network добавить к новому социальному объекту других участников группы для этой возможности. Также пользователь может добавить в социальный объект других пользователей Oracle Social Network, даже если пользователи Oracle Social Network не являются пользователями в Oracle CRM On Demand.

Пользователь и другие участники социального объекта могут затем начать беседовать о социальном объекте для возможности в Oracle Social Network.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Работа с Oracle Social Network \(на стр. 460\)](#)

## Работа с Oracle Social Network

В этом разделе описывается, как:

- Разрешить совместное использование записи из Oracle CRM On Demand в Oracle Social Network.
- Присоединить социальный объект в Oracle Social Network со страницы сведений о записи в Oracle CRM On Demand.
- Передавать обновленные данные в поля социального объекта в Oracle Social Network.
- Получить доступ ко всем беседам, в которых разрешено участвовать данному пользователю в Oracle Social Network.

**Перед началом работы.** Для выполнения задач, описанных в этом разделе, необходимо иметь в роли пользователя в Oracle CRM On Demand полномочие "Интеграция Oracle Social Network". Чтобы пользователь имел возможность разрешить совместное использование записей в Oracle Social Network и обновлять сведения в них, администратор должен для его роли сделать доступным раздел связанной информации "Социальный" в макете страницы сведений для типа записи. Чтобы пользователь имел доступ ко всем беседам с его участием в Oracle Social Network администратор компании должен для его роли сделать доступной вкладку "Социальная сеть".

**Примечание.** Совместное использование записи в Oracle Social Network может быть разрешено только один раз. После того как пользователь разрешил совместное использование записи в Oracle Social Network



кнопка "Совместное использование" станет недоступной в разделе "Социальный" страницы сведений для записи в Oracle CRM On Demand. Вместо этого появится кнопка "Присоединить" или "Обновить". Если пользователь еще не является участником социального объекта в Oracle Social Network то он увидит кнопку "Присоединить". Если пользователь уже является участником социального объекта в Oracle Social Network, то он увидит кнопку "Обновить".

#### ***Разрешение совместного использования записи в Oracle Social Network***

- 1 В Oracle CRM On Demand найдите запись, совместное использование которой необходимо разрешить. Подробнее о поиске записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Откройте запись на странице сведений и прокрутите до раздела "Социальный" страницы.
- 3 На панели заголовка раздела "Социальный" страницы нажмите "Совместное пользование".

#### ***Присоединение социального объекта для записи с разрешенным совместным использованием в Oracle Social Network***

- 1 В Oracle CRM On Demand прокрутите страницу сведений о записи до раздела "Социальный".
- 2 На панели заголовка раздела "Социальный" страницы нажмите "Присоединить".

#### ***Передача обновленных данных полям социального объекта в Oracle Social Network***

- 1 В Oracle CRM On Demand прокрутите страницу сведений о записи до раздела "Социальный".
- 2 На панели заголовка раздела "Социальный" страницы нажмите "Обновить".

#### ***Доступ пользователя ко всем беседам с его участием в Oracle Social Network***

- Перейдите на вкладку "Социальный".

#### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Сведения о Oracle Social Network \(на стр. 459\)](#)



# 8

## Управление отношениями с партнерами и передовые технологии

---

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для управления отношениями с партнерами (PRM):

- **Партнеры.** Эти страницы используются для управления сведениями о внешних компаниях или контактах в компаниях, которые продают продукты или осуществляют сервисное обслуживание продуктов, принадлежащих данной компании.
- **Партнерские программы.** Эти страницы используются для отслеживания требований и преимуществ для компаний, участвующих в партнерских программах данной компании.
- **Заявки.** Эти страницы используются для управления заявками от новых или существующих партнеров на партнерство с компанией владельца торговой марки.
- **Регистрации сделок.** Эти страницы используются для управления регистрацией сделок, которая позволяет партнерам запрашивать исключительные права на сделку у компании владельца торговой марки.
- **Запросы ФРР.** Эти страницы используются для управления запросами ФРР (фонды развития рынка) денежных средств, предоставляемых отделом продаж или маркетинга производителя. Запросы ФРР помогают партнерам в продаже их продуктов или выводе на рынок торговой марки производителя.
- **Запросы на обслуживание.** Эти страницы используются для управления запросами особых цен от партнеров для корректировки цены для продукта.
- **Фонды.** Эти страницы используются для управления запросами фондов, кредитами и утверждениями.
- **Обучение и сертификация.** Используйте эти страницы для оповещения сообщества партнеров об учебных курсах и программах, предлагаемых для продуктов и услуг компании владельца торговой марки. Страницы обучения и сертификации также помогают отслеживать квалификации и навыки партнерских компаний и их сотрудников. Типы записей обучения и сертификации:
  - Курсы
  - Экзамены
  - Сертификация
  - Аккредитации

Примечание. Все эти типы записей доступны только для Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Тип записи "Фонды" также доступен для Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

### Управление PRM и передовые технологии

Дополнительные сведения об управлении и настройке конфигурации модуля Управление отношениями с партнерами (PRM) см. в *руководстве по настройке конфигурации Oracle CRM On Demand для управления отношениями с партнерами*.

## Партнеры

Страница "Партнеры" позволяет отслеживать партнерские компании и их участников, создавать в Oracle CRM On Demand субъекты партнеров для работы с пользователями партнеров и устанавливать для каждого субъекта партнера соответствующие уровни доступа к данным и уровни доступа к Oracle CRM On Demand.

### О партнерах

На вкладке "Партнер" представлена компания, которая осуществляет продажи или обслуживание продуктов, относящихся к владельцу товарного знака.

Страницы партнеров в Oracle CRM On Demand позволяют задать деловую информацию о партнере, а также информацию о сотрудничестве владельца товарного знака и партнера. Примерами информации, содержащейся в профиле партнера, являются: название компании, адрес, номера телефонов, номер факса, веб-сайт, годовая выручка, количество сотрудников, рынок, отрасль, описание деятельности и т. п.

### О субъектах партнеров

*Субъект партнера PRM*, также называемый управляемым субъектом партнера, – это партнер с пользователями в Oracle CRM On Demand. Неуправляемый субъект партнера не имеет пользователей в Oracle CRM On Demand. Субъект партнера PRM представлен как на вкладке "Организация", так и на вкладке "Партнер", и имеет следующие атрибуты:

- Это субъект с типом "Партнер".
- Флажок управляемого партнера установлен в "Y" ("Да").
- Статус организации партнера – "Активно".

Для организаций, которые являются как субъектами, которым осуществляют продажи торговые представители, так и PRM-партнерами, необходимо создать две записи: запись субъекта и запись партнера.

Тип записи партнера является подклассом типа записи субъекта, поэтому пользовательские поля, добавленные к типу записи субъекта, также будут доступны для типа записи партнера. Однако обратное неверно: пользовательские поля, добавленные к типу записи партнера, не будут доступны для типа записи субъекта.

Обычно атрибуты, характерные для партнера, отображаются на вкладке "Партнеры", а атрибуты, относящиеся к субъекту и не имеющие отношения к сотрудничеству, – на вкладке "Организации". Однако иногда может потребоваться характерный для партнера атрибут представить на вкладке "Организации". Для этого добавьте пользовательские атрибуты к типу записи субъекта. И они автоматически станут частью типа записи "Партнер".

Для субъекта партнера на вкладке "Организации" поле "Тип организации" имеет значение "Партнер". Для субъекта партнера на вкладке "Партнеры" тип субъекта не отображается, поскольку для субъекта партнера единственным значением может быть "Партнер".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если организация партнера имеет статус "Активно", ее тип субъекта должен быть "Партнер".

## Работа с главной страницей партнеров

Главная страница партнеров является стартовой точкой для управления партнерами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может изменить макет страницы "Главная страница партнеров". Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание субъекта партнера

Чтобы создать субъект партнера, в разделе недавно измененных партнеров нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании партнеров см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля партнера \(на стр. 468\)](#).

**СОВЕТ.** Иерархия партнеров (например, одна компания является подразделением другой компании) задается путем выбора родительских субъектов. Подробнее об иерархии партнеров см. в разделе [Определение родительских субъектов \(на стр. 298\)](#).

### Работа со списками партнеров

В разделе "Списки партнеров" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для партнеров.

| Список партнеров            | Описание                                                                   |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Все партнеры                | Все доступные пользователю для просмотра партнеры независимо от владельца. |
| Мои партнеры                | Партнеры, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя.                    |
| Недавно созданные партнеры  | Все партнеры, упорядоченные по дате создания.                              |
| Недавно измененные партнеры | Все партнеры, упорядоченные по дате изменения.                             |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных партнеров

В разделе недавно измененных партнеров отображаются последние измененные партнеры.

Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

### Добавление разделов к главной странице партнеров

Пользователь, роль которого включает полномочие "Индивидуализация главных страниц", может добавить на главную страницу партнеров все или некоторые из следующих разделов:

- Все активные партнеры
- Все неактивные партнеры
- Недавно созданные партнеры
- Недавно измененные партнеры
- Один или несколько разделов с отчетами (администратор компании определяет видимость разделов с отчетами на "Главной странице партнеров")

**Для добавления раздела на "Главную страницу партнеров"**

- 1 На "Главной странице партнеров" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы партнеров" используйте стрелки для добавления или удаления разделов и размещения разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление субъектами партнеров

Для управления субъектами партнеров служат следующие задачи:

- [Активация и деактивация субъектов партнера \(на стр. 466\)](#)
- [Поиск субъектов партнеров \(на стр. 467\)](#)
- [Удаление субъектов партнеров \(на стр. 467\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов \(на стр. 303\)](#)
- [Отслеживание отношений между субъектами \(см. \[Отслеживание взаимоотношений между субъектами\]\(#\) на стр. 299\)](#)
- [Добавление примечаний \(на стр. 166\)](#)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи \(на стр. 173\)](#)
- [Просмотр аудита операций для записей \(на стр. 187\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании организации партнера и установки для нее статуса "Активно" автоматически создается книга для данной организации партнера. Название организации партнера включается в автоматически формируемое имя книги. Когда пользователь добавлен в организацию партнера, то есть когда организация партнера выбрана в поле "Организация партнера" записи пользователя, данный пользователь также связывается с книгой, которая автоматически создается для организации партнера. Если впоследствии организация партнера пользователя изменяется, этот пользователь автоматически удаляется из книги партнера для прежней организации партнера и добавляется в соответствующую книгу партнера для новой организации партнера.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Активация и деактивация субъектов партнера

Если партнерство приостановлено или прекращено, субъект такого партнера можно отключить. Деактивация субъекта партнера позволяет оставить его в Oracle CRM On Demand для повторной активации позднее.

#### *Порядок активации и деактивации субъекта партнера*

- 1 Перейдите на страницу "Редактирование партнеров".
- 2 Из списка "Статус организации партнера" выберите "Активно", чтобы активировать организацию партнера, или "Неактивно", чтобы ее деактивировать.
- 3 Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Деактивация организации партнера не позволяет изменить значение "Тип организации" или удалить организации на вкладке организаций. Если субъект активен, нельзя ни удалить его, ни изменить его значение "Тип субъекта" на вкладке "Субъекты".

## Преобразование субъектов в субъекты партнеров

В Oracle CRM On Demand возможно преобразование организации (субъекта) в организацию партнера, если позволяет уровень доступа пользователя.

**Перед началом работы.** Администратор компании должен добавить на страницу сведений флажок "Управляемый партнер".

### Чтобы преобразовать субъекты в субъекты партнеров

- 1 В списке субъектов выберите субъект, который требуется преобразовать в субъект партнера.
- 2 На странице "Сведения об организации" нажмите "Правка".
- 3 На странице изменения субъекта измените тип субъекта на "Партнер".
- 4 Установите флажок "Управляемый партнер" и нажмите кнопку "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если тип записи "Партнер" настроен на режим владения записью "Пользователь", то при завершении этой задачи имя поля "Владелец" автоматически изменяется на имя пользователя, осуществившего преобразование, и новый партнер добавляется к команде партнера владельца.

### Чтобы гарантировать, что субъект партнера не может быть изменен на обычный субъект

- 1 На вкладке "Партнер" перейдите к списку партнеров и выберите субъект партнера.
  - 2 На странице сведений о партнере нажмите "Правка".
  - 3 На странице редактирования партнера измените статус организации партнера на "Активно".
- После установки статуса "Активно" субъект партнера не может быть изменен на обычный субъект.

## Поиск субъектов партнеров

Можно искать субъекты партнеров, используя функциональную возможность "Расширенный поиск" на панели действий. Для этого нужно указать следующие критерии поиска:

- Поле - "Тип субъекта"
- Условие - "Равно"
- Значение фильтра - "Партнер"

Для поиска субъектов партнеров PRM (управляемых субъектов партнеров) необходимо указать в предыдущем списке условия поиска и установить следующие критерии поиска:

- Установлен флажок "Управляемый партнер".
- Условие – "Равно".
- Фильтр – "Y" ("Да").

Подробнее о поиске записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

## Удаление субъектов партнеров

Поскольку субъекты партнеров могут также использоваться как субъекты, субъекты партнеров могут быть связаны с бизнес-возможностями и другими записями. Из-за этих связей удаление субъекта партнера может вызвать ошибки.



Поскольку субъекты могут также использоваться как субъекты партнеров, удаление субъекта с типом субъекта 'Партнер' на вкладке 'Субъекты' может вызвать ошибки. Поэтому удаление субъектов партнеров из вкладки 'Партнеры' запрещено. Субъектов партнеров можно только отключать. Если субъект не используется другими способами и его необходимо удалить, можно удалить неактивного субъекта партнера на вкладке 'Субъекты'.

При удалении субъекта, для типа которого установлено значение 'Партнер' на вкладке 'Субъекты', Oracle CRM On Demand проверяет, что организация партнера имеет состояние 'Неактивно', что предотвращает случайное удаление активной записи партнера. Подробнее об удалении и восстановлении записей см. раздел [Удаление и восстановление записей \(на стр. 184\)](#).

## Поля партнера

Используйте страницу "Редактирование партнера" для добавления партнера или обновления сведений о существующем партнере. Страница "Редактирование партнера" содержит полный список полей партнера.

**СОВЕТ.** Также можно редактировать партнеров на странице "Список партнеров" и "Сведения о партнере". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о партнере</b> |                                                                                                                                                                 |
| Имя партнера                          | Имя партнера. Для того, чтобы избежать появления одинаковых записей, убедитесь, что правила именования в компании учитывают сокращения, заглавные буквы и т. п. |
| Тип основного партнера                | Выберите тип партнера, который требуется использоваться в качестве основного для данного субъекта партнера.                                                     |
| Местоположение                        | Тип объекта, находящегося в ведении партнера, например штаб-квартира.                                                                                           |
| Статус организации партнера           | Указывает на то, активен субъект партнера или неактивен.                                                                                                        |
| Родительский субъект                  | Название компании, который принадлежит партнер.                                                                                                                 |
| Основной номер телефона               | Основной номер телефона для связи с партнером.                                                                                                                  |
| Основной номер факса                  | Основной номер факса партнера.                                                                                                                                  |
| Веб-узел                              | URL-адрес партнера.                                                                                                                                             |

| Поле                                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Прейскурант                              | Прейскурант, с которым связана организация партнера. Обычно это тот прейскурант, в котором записана стоимость закупки для партнера.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Дополнительные сведения</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Адреса для доставки и выставления счетов | <p>Выбор страны определяет метки оставшихся полей адреса в зависимости от правил наименования адресов в этой стране. Экран может обновиться для отображения имен полей.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для компании установлены общие адреса, то поля "Адрес получателя счета" и "Адрес получателя товара" будут доступны только для чтения, и поля адреса изменятся в соответствии с требованиями для общих адресов. Дополнительные сведения об общих адресах см. в разделе <a href="#">Адреса</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Владелец                                 | <p>Псевдоним владельца записи партнера.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям. Чтобы переназначить владение записью партнера, необходимо обладать уровнем доступа "Чтение/изменение".</p> <p>Значение поля "Владелец" оказывает влияние на то, какие записи включаются в отчеты, создаваемые руководителями пользователя.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |
| Менеджер канала                          | Канальный менеджер по работе с субъектами отвечает за поддержание взаимоотношений между партнерами и компанией-владельцем товарного знака. Канальные менеджеры по работе с субъектами выполняют для партнера роль основного контакта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Количество активных пользователей        | Это вычисляемое поле, которое определяет текущее число активных пользователей в Oracle CRM On Demand для данного партнера.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Максимальное число пользователей         | Максимальное число пользователей, которые может иметь организация партнера. Число пользователей партнера не может превышать значения, указанного в этом поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Оставшееся число доступных пользователей | Это вычисляемое поле, которое определяется как разница между значением поля "Максимальное число пользователей" и поля "Текущее число активных пользователей". Если значение этого поля равно нулю, то в Oracle CRM On Demand нельзя добавить новых активных пользователей.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Поле     | Описание                                                                          |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Описание | Дополнительные сведения о партнере. Данное поле может содержать до 2000 символов. |

## Партнерские программы

На страницах "Программа партнерства" можно выполнить следующие задачи:

- Управление партнерскими программами разного типа и уровня.
- Определение разных типов партнеров.
- Администрирование участия в программе партнерства.

*Программа партнерства* описывает требования и выгоды для партнеров, которые являются участниками этой программы. Партнерские программы предназначены для пополнения перечня партнеров компанией, владеющей торговой маркой.

### Работа с главной страницей партнерских программ

Главная страница партнерских программ является стартовой точкой для управления партнерскими программами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может изменить макет страницы "Главная страница партнерских программ". Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание партнерской программы

Чтобы создать партнерскую программу, в разделе недавно измененных партнерских программ нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения см. в разделах Создание партнерских программ (см. [Создание партнерской программы](#) на стр. 472) и Поля партнерских программ (см. [Поля для партнерских программ](#) на стр. 475).

#### Работа со списками партнерских программ

В разделе списков партнерских программ отображается несколько списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для партнерских программ.

| Список партнерских программ              | Описание                                                                                                             |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Недавно созданные партнерские программы  | Отображаются все партнерские программы, отсортированные по дате создания.                                            |
| Недавно измененные партнерские программы | Отображаются все партнерские программы, отсортированные по дате изменения.                                           |
| Все партнерские программы                | Список не отфильтрован. Отображаются все партнерские программы, которые видны пользователю, независимо от владельца. |
| Мои партнерские программы                | Отображаются партнерские программы, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя.                                    |

| Список партнерских программ                  | Описание                                                                                                             |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Мои недавно созданные партнерские программы  | Отображаются партнерские программы, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя, отсортированные по дате создания.  |
| Мои недавно измененные партнерские программы | Отображаются партнерские программы, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя, отсортированные по дате изменения. |
| Все неактивные партнерские программы         | Отображаются все партнерские программы с состоянием "Неактивно".                                                     |
| Все активные партнерские программы           | Отображаются все партнерские программы с состоянием "Активно".                                                       |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных партнерских программ

В разделе недавно измененных партнерских программ отображаются последние измененные партнерские программы

Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

### Добавление разделов к главной странице партнерских программ

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", он может добавить часть указанных разделов (или все разделы) на страницу "Главная страница партнерских программ":

- Все активные партнерские программы
- Все неактивные партнерские программы
- Недавно созданные партнерские программы
- Недавно измененные партнерские программы
- Мои недавно созданные партнерские программы
- Мои недавно измененные партнерские программы
- Один или несколько разделов с отчетами (администратор компании определяет видимость разделов с отчетами на "Главной странице партнерских программ")

### Для добавления раздела на "Главную страницу партнерских программ"

- 1 На "Главной странице партнерских программ" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы партнерских программ" используйте стрелки для добавления или удаления разделов и размещения разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление партнерскими программами

Для управления партнерскими программами служат следующие задачи:

- Создание партнерских программ (см. [Создание партнерской программы](#) на стр. 472)
- Управление участниками партнерской программы (см. [Управление членством в партнерской программе](#) на стр. 472)
- Удаление партнерских программ (на стр. 475)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 55)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 120)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 123)
- [Работа со списками](#) (на стр. 131)
- [Работа с дополнениями](#) (на стр. 171)
- [Просмотр аудита операций для записей](#) (на стр. 187)
- [Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов](#) (на стр. 303)
- [Отслеживание отношений между субъектами](#) (см. [Отслеживание взаимоотношений между субъектами](#) на стр. 299)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Создание партнерской программы

В Oracle CRM On Demand для создания партнерской программы требуется заполнить форму. Эта форма доступна в различных областях Oracle CRM On Demand в зависимости от выполняемых операций и задач.

#### *Порядок создания партнерской программы*

- 1 На странице "Список партнерских программ" нажмите "Создать партнерскую программу".  
Появляется страница "Редактирование партнерских программ".
- 2 В поле "Имя партнерской программы" введите название создаваемой партнерской программы.  
[СОВЕТ.](#) Имя каждой партнерской программы должно быть уникальным.
- 3 В поле "Состояние" выберите соответствующее состояние партнерской программы.
- 4 Соответствующим образом обновите остальные поля на странице "Редактирование партнерских программ".  
Информацию о каждом поле см. в разделе [Поля для партнерских программ](#) (на стр. 475).
- 5 Сохраните партнерскую программу.

### Управление членством в партнерской программе

Страницы создания и изменения членства для партнерских программ используются для выполнения следующих административных задач:

- [Создание членства в партнерской программе](#) (на стр. 473)
- [Изменение состояния членства в партнерской программе](#) (на стр. 473)

- [Удаление членства в партнерской программе \(на стр. 473\)](#)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи \(на стр. 173\)](#)

### **Создание членства в партнерской программе**

После утверждения заявления партнера об участии в партнерской программе, партнер становится участником данной партнерской программы.

#### ***Порядок создания членства в партнерской программе***

- 1 На странице 'Сведения о партнерской программе' для выбранной партнерской программы нажмите кнопку 'Создать' на панели 'Членство в программе'.  
Открывается страница 'Создание членства в программе'.
- 2 В поле 'Имя партнера' выберите имя партнера, которого требуется добавить в партнерскую программу.
- 3 Соответствующим образом заполните остальные поля на странице 'Создание членства в программе'.  
Дополнительные сведения об этих полях см. в разделе [Поля для членства в программе \(на стр. 474\)](#).  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состояние флажка 'Активно' и значение поля 'Состояние' должны быть синхронизированы между собой. Например, если задано состояние членства 'Текущее', тогда необходимо установить флажок 'Активно'.
- 4 Нажмите "Сохранить".

### **Изменение состояния членства в партнерской программе**

После утверждения присоединения партнера к партнерской программе и создания новой записи членства в партнерской программе, по умолчанию данной записи членства присваивается состояние 'Текущее'.

Состояние членства в партнерской программе можно изменить на одно из следующих значений:

- Просрочено
- Прекращено

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состояние флажка 'Активно' и значение поля 'Состояние' должны быть синхронизированы между собой. Например, если задано состояние членства 'Истек срок' или 'Прекращено', тогда необходимо удалить флажок 'Активно'.

#### ***Порядок изменения состояния членства в партнерской программе***

- 1 На странице 'Сведения о партнерской программе' нажмите ссылку 'Правка' для членства в партнерской программе, состояние которого требуется изменить.
- 2 На странице 'Редактирование членства в программе' в раскрывающемся списке 'Состояние' выберите соответствующее значение.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### **Удаление членства в партнерской программе**

Если членство в программе было создано по ошибке, его можно удалить на странице 'Сведения о партнерской программе'.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Членство в партнерской программе удалить невозможно, если для него задано состояние 'Текущее'.

#### ***Порядок удаления членства в партнерской программе***

- 1 В разделе 'Членство в программе' на странице 'Сведения о партнерской программе' нажмите 'Удалить' для членства в партнерской программе, которое требуется удалить.  
Открывается окно с запросом подтверждения удаления выбранного членства.
- 2 Нажмите кнопку "ОК".  
Выбранное членство удалено.

#### Поля для членства в программе

Страницы создания и изменения членства в программе используются для добавления членства в партнерской программе или обновления сведений о членстве в существующей партнерской программе. С помощью страницы "Редактирование членства в программе" также можно создавать новые членства в партнерских программах. На этой странице отображается полный набор полей для партнерской программы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице предоставляется дополнительная информация о полях на страницах "Членство в программе".

| Поле                                              | Описание                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о членстве в программе</b> |                                                                                                                                                                                   |
| Партнерская программа                             | Партнерская программа, к которой добавляются новые члены.                                                                                                                         |
| Тип партнера                                      | Тип партнера (например, торговый посредник, партнер по решению, агент по продажам и т. д.), для которого создается данная партнерская программа.                                  |
| Имя партнера                                      | Имя партнера, добавляемого в данную партнерскую программу.                                                                                                                        |
| Уровень программы                                 | Уровень программы, на котором партнер присоединяется к ней.                                                                                                                       |
| Активно                                           | Указывает, является ли данное членство в партнерской программе активным.                                                                                                          |
| Идентификатор                                     | Идентификационный номер членства. Такой идентификатор назначается приложением Oracle CRM On Demand.                                                                               |
| Статус                                            | Состояние членства. Допустимые значения: "Текущее", "Прекращено", "Истек срок" и "Обновлено".                                                                                     |
| Дата начала                                       | Дата начала членства в партнерской программе. В данном поле по умолчанию отображается текущая дата и время. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем. |
| Конечная дата                                     | Дата запланированного завершения членства в партнерской программе. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем.                                          |



## Удаление партнерских программ

Для удаления партнерской программы используется страница 'Сведения о партнерской программе'.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Невозможно удалить программу в состоянии 'Активно'.

### Порядок удаления партнерской программы

- 1 На странице 'Сведения о партнерской программе' нажмите кнопку 'Удалить' для партнерской программы, которую требуется удалить.  
Открывается окно с запросом подтверждения удаления выбранной партнерской программы.
- 2 Нажмите кнопку "ОК".  
Партнерская программа удаляется.

## Поля для партнерских программ

Страница "Редактирование партнерских программ" используется для добавления партнерской программы или обновления сведений о партнерской программе. Данная страница также используется для добавления новых участников партнерских программ. На этой странице отображается полный набор полей для партнерской программы.

**СОВЕТ.** Записи партнеров можно изменять на странице "Список партнерских программ" и "Сведения о партнерской программе". Дополнительные сведения см. в разделе [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, администратор может предоставить партнеру доступ к полям сведений, давая партнеру возможность обновлять информацию.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                               | Описание                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о партнерской программе</b> |                                                                                                                                                                                      |
| Имя партнерской программы                          | Имя партнерской программы. Чтобы избежать дублирования записей, необходимо следовать соглашениям именования, принятым в компании для сокращений, употребления заглавных букв и т. д. |
| Статус                                             | Указывается состояние партнерской программы: "Активно", "Неактивно" или "Выполняется".                                                                                               |
| Дата начала                                        | Дата запуска партнерской программы. В данном поле по умолчанию отображается текущая дата и время. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем.              |
| Конечная дата                                      | Дата запланированного завершения партнерской программы. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем.                                                        |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип партнера                   | Определяет тип партнера (например, торговый посредник, партнер по решению, агент по продажам и т. д.), для которого создается данная партнерская программа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Тип программы                  | Определяет тип создаваемой программы, например регистрация сделки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| MDF - разрешено                | <p>Разрешает MDF (фонды освоения рынка). Фонды освоения рынка – это денежные средства, предоставляемые отделом продаж или маркетинга производителя, чтобы помочь партнерам продавать свои продукты или продвигать на рынке бренд производителя.</p> <p>Если выбрано "MDF - разрешено", любой участник данной партнерской программы получает доступ к фондам освоения рынка.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Разрешены специальные цены     | <p>Разрешение на употребление специальных цен. Такое разрешение позволяет партнерам запрашивать специальную цену на продаваемый продукт или группу продуктов. Такая цена обычно запрашивается в целях сохранения партнером конкурентоспособности или получения специальной маржи.</p> <p>Если выбрано "Разрешены специальные цены", любой участник данной партнерской программы получает право на специальные цены.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Регистрация сделки разрешена   | Если выбран пункт "Регистрация сделки разрешена", любой участник данной партнерской программы получает право на регистрацию сделки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Описание                       | Дополнительная информация о партнерской программе. Данное поле может содержать до 2000 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Полное имя владельца           | <p>Владелец записи программы партнера.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям. Чтобы переназначить владение записью программы партнера, необходимо обладать уровнем доступа "Чтение/изменение".</p> <p>Значение поля "Владелец" оказывает влияние на то, какие записи включаются в отчеты, создаваемые руководителями пользователя.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |

## Заявки

*Заявление* является средством, с помощью которого новый или существующий партнер сообщает о желании установить партнерские отношения с владельцем торговой марки. Владелец торговой марки просматривает, утверждает или отклоняет заявление. Можно заполнить заявление с использованием данных портала владельца торговой марки. Заявление партнера позволяет владельцу торговой марки эффективно просматривать, отклонять или утверждать заявления. Владелец торговой марки может также ссылаться на сведения заявления при работе в Oracle CRM On Demand.

### Работа с главной страницей заявлений

Главная страница заявлений служит отправной точкой для управления партнерскими заявлениями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы заявлений настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание заявления

Для создания заявления можно нажать кнопку "Создать" в разделе недавно измененных заявлений. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля заявлений \(на стр. 482\)](#).

Для заполнения заявлений на портале партнера можно использовать веб-службы. Кроме того, можно использовать средство импорта модуля Oracle CRM On Demand для импорта заявлений. Дополнительные сведения об импорте заявлений см. в разделе [Импорт заявлений \(на стр. 482\)](#).

#### Работа со списками заявлений

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержатся описания стандартных списков заявлений.

| Список заявлений                | Описание                                                                                                                           |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все приложения                  | В этом списке показаны все записи, доступные для просмотра, независимо от того, кому список принадлежит. Заявления не фильтруются. |
| Все отправленные заявления      | Отображаются заявления со статусом "Отправлено".                                                                                   |
| Все отклоненные заявления       | Отображаются заявления со статусом "Отклонено".                                                                                    |
| Все утвержденные заявления      | Отображаются заявления со статусом "Утверждено".                                                                                   |
| Мои заявки                      | Отображаются заявления, у которых в поле "Владелец" указано имя текущего пользователя.                                             |
| Все недавно созданные заявления | Отображаются заявления, отсортированные по дате создания заявления.                                                                |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### **Просмотр раздела "Мои недавно измененные заявления"**

В разделе "Мои недавно измененные заявления" отображаются недавно измененные заявления данного пользователя. Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

### **Добавление разделов на главную страницу заявлений**

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы заявлений некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Списки заявлений
- Все приложения
- Все отклоненные заявления
- Все утвержденные заявления
- Все отправленные заявления
- Мои заявки
- Все недавно созданные заявления
- Один или несколько разделов отчетов (администратор компании может настроить разделы отчетов, доступные на главной странице заявлений, например аналитический отчет по заявлениям).

### **Процедура добавления разделов на главную страницу заявлений**

- 1 На главной странице заявлений нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы заявлений" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## **Управление заявлениями**

Для управления заявлениями необходимо выполнить следующие задачи:

- [Создание заявлений \(на стр. 479\)](#)
- [Отправка заявлений на утверждение \(на стр. 479\)](#)
- [Просмотр заявлений \(на стр. 480\)](#)
- [Отклонение заявлений \(на стр. 480\)](#)
- [Отзыв заявлений \(на стр. 481\)](#)
- [Отмена заявлений \(на стр. 481\)](#)
- [Удаление заявлений \(на стр. 481\)](#)
- [Импорт заявлений \(на стр. 482\)](#)
- [Поля заявлений \(на стр. 482\)](#)

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями \(на стр. 51\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

## ■ Работа с дополнениями (на стр. 171)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Создание заявлений

В модуле Oracle CRM On Demand для создания заявления необходимо ввести данные в форму.

#### Процедура создания заявления

- 1 На странице "Список заявлений" нажмите кнопку "Создать".
- 2 В поле "Имя заявления" введите название создаваемого заявления.  
**СОВЕТ.** Имя каждого заявления должно быть уникальным.
- 3 В разделе "Отправитель заявления" введите в соответствующих полях имя и фамилию.
- 4 Соответствующим образом обновите остальные поля на странице "Редактирование заявления". Сведения о каждом поле см. в разделе [Поля заявлений \(на стр. 482\)](#).
- 5 Сохраните заявление.

### Отправка заявлений на утверждение

Заявление партнера позволяет владельцу торговой марки эффективно просматривать, отклонять и утверждать заявления.

**Перед началом работы** Сначала необходимо создать заявление. Дополнительные сведения о создании заявлений см. в разделе [Создание заявлений \(на стр. 479\)](#). Затем должно быть создано правило потока операций, которое позволяет назначить соответствующего пользователя в качестве утверждающего для заявлений. Дополнительные сведения о создании правил потока операций см. в разделе [Создание правил потока операций \(на стр. 1676\)](#).

#### Процедура отправки заявления на утверждение

- 1 Выберите заявление, которое необходимо отправить, в разделе "Все заявления" на главной странице заявлений.  
Дополнительные сведения о выборе заявлений см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Изменить".
- 3 На странице "Редактирование заявлений" выберите в поле "Статус отправки" значение "Отправлено". Затем нажмите "Сохранить".  
После изменения значения поля "Статус отправки" на "Отправлено" и сохранения записи происходит следующее.
  - Устанавливается статус утверждения "На утверждении".
  - В качестве даты отправки автоматически устанавливается текущий штамп времени.
  - Начинается утверждение заявления. Правило потока операций устанавливает в поле "Утверждающий" для заявления имя соответствующего пользователя.
  - Если утверждающий отсутствует в команде заявления, он добавляется в нее.
  - Если в правиле потока операций была настроена отправка уведомлений по электронной почте, будет отправлено соответствующее уведомление.

## Просмотр заявлений

Владелец торговой марки должен привлекать подходящих партнеров для участия в партнерских программах. Если предполагаемые партнеры подходят для партнерства или существующие партнеры могут участвовать в дополнительных программах владельца торговой марки, Oracle CRM On Demand позволяет ему просмотреть заявления, а затем утвердить или отклонить их.. а затем утвердить или отклонить их.

### Процедура просмотра заявления

- 1 На странице "Список заявлений" щелкните имя заявления, которое необходимо просмотреть.
- 2 Просмотрите соответствующие поля на странице "Сведения о заявлении".
- 3 Чтобы внести изменения, такие как утверждение и отклонение заявления, нажмите кнопку "Изменить".
- 4 На странице редактирования заявлений внесите необходимые изменения в заявление. Затем нажмите "Сохранить".

## Утверждение заявлений

Владельцы торговых марок могут использовать Oracle CRM On Demand для утверждения приемлемых для них партнерских заявлений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Только пользователь, назначенный текущим утверждающим для партнерских заявлений, может утверждать эти заявления.

### Процедура утверждения заявления

- 1 На странице "Список заявлений" щелкните имя партнерского заявления, которое необходимо утвердить.
- 2 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Изменить".
- 3 Измените статус утверждения на "Утверждено" и нажмите кнопку "Сохранить".

## Отклонение заявлений

Пока заявление проходит через цепочку утверждения, утверждающий может отклонить заявление.

**Перед началом работы** Заявление должно иметь статус отправки "Отправлено".

### Процедура отклонения заявления

- 1 Выберите заявление, которое необходимо отклонить, в разделе "Все заявления" на главной странице заявлений.

Дополнительные сведения о выборе заявлений см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

- 2 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Изменить".
- 3 На странице "Редактирование заявлений" выберите в поле "Статус утверждения" значение "Отклонено". Затем нажмите "Сохранить".

Когда пользователь изменяет статус утверждения на "Отклонено" и нажимает кнопку "Сохранить", происходит следующее:

- Статус отправки регистрации остается в состоянии "Отправлено".
- Удаляется дата из поля "Дата утверждения". При этом содержимое поля "Дата отправки" не изменяется.

**Примечание.** Если заявление не было утверждено, значение в поле "Дата утверждения" отсутствует.

- Если было настроено правило потока операций, оно создаст новую запись задачи для отслеживания действия возврата утверждающего.
- Если в правиле потока операций была настроена отправка уведомлений по электронной почте, будет отправлено соответствующее уведомление.

### **Отзыв заявлений**

Пока заявление проходит через цепочку утверждения, партнер может отозвать заявление.

**Перед началом работы** Заявление должно иметь статус отправки "Отправлено" и статус утверждения "На утверждении".

#### ***Процедура отзыва заявлений***

- 1 Выберите заявление, которое необходимо отозвать, в разделе "Все заявления" на главной странице заявлений.  
Дополнительные сведения о выборе заявлений см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Изменить".
- 3 На странице "Редактирование заявлений" выберите в поле "Статус утверждения" значение "Отозвано". Затем нажмите "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Отозвано" происходит следующее:

- Статус утверждающего сбрасывается.
- Если было настроено правило потока операций, оно создаст новую задачу для отслеживания действия утверждения.
- Если в правиле потока операций была настроена отправка уведомлений по электронной почте, будет отправлено соответствующее уведомление.

### **Отмена заявлений**

Пока заявление проходит через цепочку утверждения, утверждающий может отменить заявление.

**Перед началом работы** Заявление должно иметь статус отправки "Утверждено".

#### ***Процедура отмены заявления***

- 1 Выберите заявление, которое необходимо отменить, в разделе "Все заявления" на главной странице заявлений.  
Дополнительные сведения о выборе заявлений см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Изменить".
- 3 На странице "Редактирование заявлений" выберите в поле "Статус утверждения" значение "Отменено". Затем нажмите "Сохранить".

### **Удаление заявлений**

Можно удалить заявление со страницы "Сведения о заявлении".

#### ***Процедура удаления заявления***

- 1 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Удалить".  
Будет открыто окно с запросом подтверждения удаления заявления.
- 2 Нажмите кнопку "ОК".  
Заявление будет удалено.



## Импорт заявлений

В большинстве случаев владельцы торговых марок предпочитают заполнять начальные партнерские приложения из другого источника. Владельцы торговых марок могут заполнять партнерские приложения с помощью средства импорта Oracle CRM On Demand или использовать веб-службы для загрузки данных заявления из портала партнера. Дополнительные сведения об импорте данных с помощью Oracle CRM On Demand см. [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#).

## Поля заявлений

Страница "Редактирование заявлений" используется для добавления заявления или обновления сведений о существующем заявлении. На странице "Редактирование заявлений" представлен полный набор полей для заявления.

**СОВЕТ.** Можно также редактировать заявления на странице "Список заявлений" и "Сведения о заявлении". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                    | Описание                                                                                                                                                             |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профиль компании</b> |                                                                                                                                                                      |
| Имя                     | Название компании. Для того, чтобы избежать появления одинаковых записей, убедитесь, что правила именования в компании учитывают сокращения, заглавные буквы и т. п. |
| Местоположение          | Местоположение компании.                                                                                                                                             |
| Основной номер телефона | Основной номер телефона компании.                                                                                                                                    |
| Основной номер факса    | Основной номер факса компании.                                                                                                                                       |
| Веб-узел                | URL-адрес компании.                                                                                                                                                  |
| Число работников        | Общее число работников в компании.                                                                                                                                   |
| Годовой доход           | Годовая выручка компании.                                                                                                                                            |
| Отрасль                 | Отрасль, к которой относится компания.                                                                                                                               |
| Страна                  | Страна в адресе компании.                                                                                                                                            |
| Адрес 1                 | Дополнительные сведения для адреса компании.                                                                                                                         |
| Адрес 2                 | Дополнительные сведения для адреса компании.                                                                                                                         |

| Поле                          | Описание                                                                                                                  |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Город                         | Город в адресе компании.                                                                                                  |
| Провинция                     | Республика или область в адресе компании.                                                                                 |
| Почтовый индекс               | Почтовый индекс в адресе компании.                                                                                        |
| <b>Отправитель заявления</b>  |                                                                                                                           |
| Имя                           | Имя отправителя.                                                                                                          |
| Фамилия                       | Фамилия отправителя.                                                                                                      |
| Номер рабочего телефона       | Номер рабочего телефона отправителя.                                                                                      |
| Номер сотового телефона       | Номер мобильного телефона отправителя.                                                                                    |
| № рабочего факса              | Номер рабочего факса отправителя.                                                                                         |
| Адрес электронной почты       | Адрес электронной почты отправителя.                                                                                      |
| Должность                     | Должность отправителя.                                                                                                    |
| Статус отправки               | Текущий статус отправки заявления. Возможные значения: "Не отправлено", "Отправлено" или "Отозвано".                      |
| Текущий утверждающий          | Имя лица, уполномоченного для утверждения заявления.                                                                      |
| Страна                        | Страна в адресе отправителя.                                                                                              |
| Адрес 1                       | Дополнительные сведения для адреса отправителя.                                                                           |
| Адрес 2                       | Дополнительные сведения для адреса отправителя.                                                                           |
| Город                         | Город в адресе отправителя.                                                                                               |
| Провинция                     | Республика или область в адресе отправителя.                                                                              |
| Почтовый индекс               | Почтовый индекс в адресе отправителя.                                                                                     |
| <b>Сведения о партнерстве</b> |                                                                                                                           |
| Статус утверждения            | Текущий статус утверждения для заявления. Возможные значения: "На утверждении", "Утверждено", "Отклонено" или "Отменено". |

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата отправки                      | Дата отправки заявления.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Дата утверждения                   | Дата утверждения заявления.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Обработано: имя                    | Имя лица, получившего и принявшего или отклонившего это заявление.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Причина отклонения                 | Основание для отклонения заявления. Возможные значения: "Дубликат", "Неверные сведения", "Недостаток данных" или "Другое".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Партнерская программа              | Название программы партнерства, связанной с заявкой.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Уровень программы                  | Уровень программы партнерства, связанной с заявкой.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Тип партнера                       | Тип партнера, для которого отправляется заявка.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ожидаемые преимущества партнерства | Ожидаемые преимущества от партнерства. Это текстовое поле, которое может содержать до 500 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Существующие партнерства           | В этом поле перечислены существующие партнерства. Это текстовое поле, которое может содержать до 300 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Дополнительные сведения</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Партнер                            | Партнер, связанный с данной заявкой.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Источник                           | Источник, из которого поступает заявление, например веб-узел, прямая почтовая рассылка, электронная почта и т. д.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Кампания                           | Кампания, в результате которой было создано данное партнерское заявление. Кампания, в результате которой было создано данное партнерское заявление.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Идентификатор заявки               | Уникальный идентификационный номер для данного заявления.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Владелец                           | <p>Владелец записи заявки.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи</a> (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |

## Регистрации сделок

*Регистрация сделки* – это процесс, с помощью которого партнеры запрашивают эксклюзивные права на какую-либо возможность у владельца торговой марки. Этот процесс предоставляет партнерам средство информирования поставщика о потенциальной возможности, и партнеры получают приоритет для данной возможности. Регистрации сделок являются более конкретными, чем зацепки, но менее конкретными, чем возможности, поэтому они считаются промежуточными между зацепками и возможностями.

В большинстве случаев партнер запрашивает регистрацию зацепки или возможности, найденной им самим. Тем не менее, партнер может также запросить регистрацию возможности, которая была ему ранее предложена владельцем торговой марки.

Регистрации сделок помогают смягчать конфликт каналов, когда за одну возможность должны конкурировать между собой партнеры или отдел продаж поставщика. Регистрации сделок также имеют следующие преимущества:

- Они расширяют для владельца торговой марки обзорность конвейера продаж партнеров.
- Они расширяют возможности владельца торговой марки по продажам новых версий и сопутствующих товаров.

При регистрации сделки партнер может не владеть достаточной информацией о данной возможности. Например, партнер может не иметь детальных сведений о продуктах, которые интересуют клиента. Партнер может иметь только приблизительное представление об интересах потенциального клиента, например, *многофункциональные серверы*, а не развернутый список интересующих его продуктов. Поэтому при регистрации сделок партнеры могут предоставлять столько информации – много или мало, – сколько они желают.

### Работа с главной страницей регистрации сделок

Главная страница регистрации сделок является отправной точкой для управления регистрацией сделок.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы регистрации сделки настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание регистрации сделки

Чтобы создать регистрацию сделки, в разделе "Недавно просмотренные регистрации, ожидающие моего утверждения" нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля регистрации сделки \(см. Поля регистраций сделок на стр. 496\)](#).

#### Работа со списками регистраций сделок

В разделе "Списки регистрации сделок" представлен ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

Ниже перечислены некоторые разделы, которые могут отображаться на главной странице регистрации сделок.

| Списки регистраций сделок | Описание                                                                                                                                                             |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все регистрации сделок    | В этом списке содержатся все записи, доступные пользователю для просмотра, независимо от того, кто является их владельцем. Случаи регистрации сделок не фильтруются. |

| Списки регистраций сделок                                             | Описание                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Недавно измененные регистрации сделок                                 | Отображаются все регистрации сделок, упорядоченные по дате изменения.                                                          |
| Недавно созданные регистрации сделок                                  | Отображаются все регистрации сделок, упорядоченные по дате создания.                                                           |
| Недавно просмотренные регистрации сделок                              | Все регистрации сделок, упорядоченные по времени последнего просмотра.                                                         |
| Регистрации сделок, срок которых истекает в течение ближайших 30 дней | Все утвержденные регистрации сделок со сроком истечения в ближайшие 30 дней.                                                   |
| Регистрации сделок, ожидающие моего утверждения                       | Все регистрации сделок со статусом утверждения "На утверждении", для которых пользователь является текущим утверждающим лицом. |
| Регистрации сделок, не имевшие за 30 последних дней статуса "Активно" | Все утвержденные регистрации сделок, которые за последние 30 дней еще не были активированы в связанной возможности.            |
| Активные регистрации сделок                                           | Все регистрации сделок со статусом утверждения "Утверждено".                                                                   |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Регистрации сделок, ожидающие моего утверждения

В разделе "Регистрации сделок, ожидающие моего утверждения" отображаются все регистрации сделок, для которых данный пользователь является утверждающим лицом, но которые еще не были утверждены.

### Другие разделы

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию главных страниц, на главную страницу регистрации сделки можно добавить любой набор из следующих разделов.

- Утвержденные регистрации сделок
- Регистрации сделок, срок которых истекает в течение ближайших 30 дней
- Регистрации сделок, не имевшие за 30 последних дней статуса "Активно"
- Недавно созданные регистрации сделок
- Недавно измененные регистрации сделок
- Активные регистрации сделок
- Один или несколько разделов отчетов. (Администратор компании может создать разделы отчетов, например гистограммы "Утвержденные регистрации по размеру сделок", "Утвержденные регистрации

по времени", "Регистрации в Windows (по периоду)", "Число регистраций (по периоду)" или секторная диаграмма "Регистрации по статусу").

### Добавление разделов к главной странице регистрации сделок

Пользователь, роль которого включает полномочие "Индивидуализация главных страниц", может добавлять на главную страницу регистраций сделок дополнительные разделы, отображение которых на главной странице регистраций сделок разрешено администратором компании.

#### *Чтобы добавить разделы к главной странице регистрации сделок*

- 1 На главной странице регистрации сделок нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы регистрации сделок с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите "Сохранить".

## Управление регистрациями сделок

Для управления регистрациями сделок служат следующие задачи:

- Создание регистраций сделок (на стр. 487)
- Отправка регистраций сделок на утверждение (на стр. 488)
- Утверждение регистраций сделок (на стр. 489)
- Возврат регистраций сделок (на стр. 490)
- Отклонение регистраций сделок (на стр. 490)
- Повторная отправка регистраций сделок (на стр. 490)
- Отмена регистраций сделок (на стр. 491)
- Окончание периода регистраций сделок (на стр. 491)
- Обновление регистраций сделок (на стр. 492)
- Привязка продуктов к регистрациям сделок (на стр. 492)
- Вычисление размера сделки (на стр. 493)
- Связывание регистраций сделок с возможностями (на стр. 493)
- Преобразование регистраций сделок в субъекты, контакты и возможности (на стр. 493)
- Настройки профиля доступа и роли пользователя для преобразования регистраций сделок (на стр. 494)
- Поля регистраций сделок (на стр. 496)

### Создание регистраций сделок

В рамках Oracle CRM On Demand партнеры создают регистрацию сделки, заполняя сведения в форме. Партнеры могут получить доступ к этой форме в разных областях приложения в зависимости от рода их занятий и целей. В данном разделе описывается один из способов регистрации сделки на вкладке "Регистрации сделок". Описание других способов создания регистраций сделок см. в разделе [Создание записей \(на стр. 55\)](#).

При создании регистрации сделки партнер может сделать ее независимой или связать регистрацию с возможностью. Партнер создает независимую (автономную) регистрацию сделки, если предполагает, что обнаружил потенциально новую бизнес-возможность и намеревается зарегистрировать ее у владельца торговой марки. Однако владелец торговой марки может не рассматривать ее в качестве бизнес-возможности, пока она не будет проверена одним или несколькими лицами в организации.

В этом случае, если партнер полагает, что обнаружил возможность, но владелец торговой марки не считает ее таковой, пока она не проверена и не подтверждена, партнер может создать регистрацию сделки. Регистрация сделки содержит информацию как о возможности, так и о регистрации. В какой-то момент партнер отправляет регистрацию на утверждение, и владелец торговой марки утверждает ее, если

сочтет подходящей. Прежде чем окончательно утвердить регистрацию сделки, владелец торговой марки связывает ее с возможностью.

### **Чтобы создать регистрацию сделки**

- 1 На странице "Список регистраций сделок" нажмите "Создать".
- 2 В форме "Сведения о регистрации сделки" введите требуемую информацию.
  - a Если регистрация сделки создается для существующей возможности, найдите и выберите соответствующую возможность в поле "Связанная возможность". В этом поле должны отображаться только возможности, просмотр которых разрешен пользователю. В поле "Клиент" автоматически указывается имя клиента, связанного с выбранной возможностью.
  - b Если регистрация сделки создается для новой возможности (или для возможности, которую не может просматривать пользователь), установите флажок "Новая возможность" и введите следующие сведения в разделе "Сведения о возможности".
    - Валюта
    - Размер сделки
    - Дата закрытия
    - Интерес к продукту
    - Следующий шаг
  - c Если регистрация сделки относится к новой возможности, она может производиться для существующего клиента или для нового клиента. При регистрации сделки для существующего клиента найдите и выберите клиента в поле "Связанный клиент". При регистрации сделки для нового клиента установите флажок "Новый клиент" и заполните поля раздела сведений о новой компании.

Дополнительные сведения о полях регистрации сделки см. в разделе [Поля регистраций сделок \(на стр. 496\)](#).
- 3 Сохраните запись.

### **Отправка регистраций сделок на утверждение**

*Регистрация сделки* – запрос партнера к владельцу торговой марки на эксклюзивные права относительно какой-либо возможности. Владелец торговой марки утверждает или отклоняет запрос. Большинство компаний имеют хорошо отлаженные процессы утверждения таких запросов от партнеров. Как правило, один или несколько сотрудников владельца торговой марки анализируют регистрацию по различным критериям и принимают решение об ее утверждении или отклонении. В небольших компаниях группа сотрудников, утверждающих регистрацию, статична, то есть все регистрации сделок утверждают одни и те же лица. Однако в крупных компаниях группа утверждающих лиц динамична и определяется различными факторами, например размер сделки, партнер, продукты и т. д.

**Перед началом работы** Создайте регистрацию сделки. Дополнительные сведения о создании регистраций сделок см. в разделе [Создание регистраций сделок \(на стр. 487\)](#). Создайте правило потока операций, которое назначает соответствующего пользователя утверждающим лицом для регистраций сделок. Дополнительные сведения о создании правил потока операций см. в разделе [Создание правил потока операций \(на стр. 1676\)](#).

### **Отправка регистраций сделок на утверждение**

- 1 На странице редактирования статуса отправки из списка "Статус отправки" выберите "Отправлено". Изменение статуса отправки на "Отправлено" инициирует процесс утверждения. Любой пользователь, имеющий право на изменение регистрации сделки, может инициировать процесс утверждения.



**2** Нажмите "Сохранить".

После изменения статуса отправки на "Отправлено" происходит следующее:

- Устанавливается статус утверждения "На утверждении".
- В качестве даты отправки автоматически устанавливается текущий штамп времени.
- Начинается процедура маршрутизации регистрации. Правило потока операций устанавливает для регистрации сделки в поле "Утверждающее лицо" имя соответствующего пользователя.
- Утверждающее лицо добавляется к группе регистрации сделок (если не было добавлено к ней ранее).
- Правило потока операций, если оно было настроено соответствующим образом, посылает уведомления по электронной почте.

**Утверждение регистраций сделок**

Бизнес-процессы в компании могут требовать утверждение регистрации сделки несколькими сотрудниками, чтобы она стала считаться допустимой возможностью. В настоящее время процедура маршрутизации утверждения выполняется вручную, и поддерживается только один уровень утверждения. Чтобы передать регистрацию сделки по цепочке утверждений необходимо вручную изменить поле "Текущий утверждающий".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При многоуровневом утверждении каждое утверждающее лицо в цепочке утверждений изменяет поле "Утверждающее лицо".

Регистрация сделки может быть заключительно утверждена, только если она связана с какой-либо возможностью. Если регистрация не связана с возможностью (например, это автономная регистрация), ее необходимо привязать к существующей возможности или вручную преобразовать в возможность. Дополнительные сведения о преобразовании регистрации сделки в возможность см. в разделе [Преобразование регистраций сделок в субъекты, контакты и возможности \(на стр. 493\)](#). После окончательного утверждения регистрация сделки связанная с ней возможность становится видимой для организации партнера, поскольку пользователю из этой организации может потребоваться доступ к возможности.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Связанная возможность становится видимой для организации партнера только при утверждении регистрации сделки. Возможность, (если она имеется) будет невидимой, если регистрация возвращается или отклоняется.

**Перед началом работы** Статус отправки регистрации сделки должен быть установлен в "Отправлено", чтобы регистрацию сделки можно было утвердить.

**Утверждение регистраций сделок****1** На странице редактирования регистрации сделки из списка "Статус утверждения" выберите "Утверждено".**2** Нажмите "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Утверждено" происходит следующее:

- Oracle CRM On Demand проверяет статус отправки. При любом другом значении статуса генерируется сообщение об ошибке.
- Oracle CRM On Demand проверяет, что поле "Связанная возможность" заполнено.
- Oracle CRM On Demand проверяет, что возможность, указанная в поле "Связанная возможность", не связана с другой утвержденной регистрацией сделки.
- На заголовке возможности устанавливается флажок "Зарегистрировано".
- В поле "Окончание срока действия регистрации" в заголовке возможности устанавливается дата окончания срока действия утвержденной регистрации.
- Информация партнера из утвержденной регистрации копируется в заголовок возможности.

- Заключительным утверждающим лицом становится текущий пользователь. Поле "Текущий утверждающий" не изменяется.
- Дата утверждения изменяется на текущую дату в Oracle CRM On Demand.
- Правило потока операций создает новую задачу для отслеживания действия утверждения.
- Правило потока операций, если оно было настроено соответствующим образом, посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

### **Возврат регистраций сделок**

Когда регистрация сделки проходит по цепочке утверждений, утверждающее лицо может вернуть регистрацию автору для изменения ее параметров.

**Перед началом работы** Регистрация сделки должна иметь статус отправки "Отправлено".

#### ***Возврат регистраций сделок***

- На странице редактирования регистрации сделки из списка "Статус утверждения" выберите "Возвращено". Затем нажмите "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Возвращено" происходит следующее:

- Статус отправки регистрации устанавливается в "Не отправлено".
- Удаляется дата из поля "Дата утверждения". При этом содержимое поля "Дата отправки" не изменяется.
- Создается запись задачи для отслеживания действия возвращения утверждающего лица.
- Правило потока операций, если оно было настроено соответствующим образом, посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Автор регистрации сделки может теперь внести изменения в регистрацию сделки и отправить ее повторно. Дополнительные сведения об отправке регистраций сделок см. в разделе [Отправка регистраций сделок на утверждение \(на стр. 488\)](#).

### **Отклонение регистраций сделок**

Когда регистрация сделки проходит по цепочке утверждений, утверждающее лицо может ее отклонить.

**Перед началом работы** Регистрация сделки должна иметь статус отправки "Отправлено".

#### ***Отклонение регистраций сделок***

- На странице редактирования регистрации сделки из списка "Статус утверждения" выберите "Отклонено". Затем нажмите "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Отклонено" происходит следующее:

- Статус отправки регистрации остается в состоянии "Отправлено".
- Удаляется дата из поля "Дата утверждения". При этом содержимое поля "Дата отправки" не изменяется.
- Создается запись задачи для отслеживания действия возвращения утверждающего лица.
- Правило потока операций, если оно было настроено соответствующим образом, создает соответствующие уведомления электронной почты.

### **Повторная отправка регистраций сделок**

Когда регистрация сделки проходит по цепочке утверждений, утверждающее лицо может затребовать дополнительную информацию, необходимую для утверждения или отклонения регистрации. В этом случае

утверждающее лицо может вернуть регистрацию владельцу и указать причину возврата. Также владелец регистрации может отозвать регистрацию, чтобы предоставить дополнительную информацию.

После возврата или отзыва регистрации владелец может ее обновить, а затем повторно отправить на утверждение. После возврата или отзыва регистрации владелец может ее обновить, а затем повторно отправить на утверждение.

**Перед началом работы** Статус отправки для регистрации сделки должен быть "Отозвано" или "Не отправлено".

### ***Повторная отправка регистраций сделок на утверждение***

- 1 На странице редактирования регистрации сделки введите дополнительную информацию.
- 2 На странице редактирования статуса отправки из списка "Статус отправки" выберите "Отправлено".  
Изменение статуса отправки на "Отправлено" инициирует процесс утверждения. Любой пользователь, имеющий право на изменение регистрации сделки, может инициировать процесс утверждения. Затем нажмите "Сохранить".

После изменения статуса отправки на "Отправлено" происходит следующее:

- Устанавливается статус утверждения "На утверждении".
- В качестве даты отправки автоматически устанавливается текущий штамп времени.
- Начинается процедура маршрутизации регистрации. Правило потока операций устанавливает для регистрации сделки в поле "Утверждающее лицо" имя соответствующего пользователя.
- Утверждающее лицо добавляется к группе регистрации сделок (если не было добавлено к ней ранее).
- Правило потока операций, если оно было настроено соответствующим образом, посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

### **Отмена регистраций сделок**

Владелец торговой марки может отменить регистрации сделок, если статус утверждения установлен в одно из следующих значений:

- На утверждении
- Утверждено

Отмена регистрации сделки невозможна при любом другом статусе утверждения.

### ***Отмена регистраций сделок***

- На странице редактирования регистрации сделки из списка "Статус утверждения" выберите "Отменено". Затем нажмите "Сохранить".

При отмене регистрации сделки производятся следующие изменения для связанной возможности:

- Флажок "Зарегистрировано" снят.
- Значение поля "Окончание срока действия регистрации" устанавливается в нуль.
- Значение поля "Зарегистрированный партнер" устанавливается в нуль.

### **Окончание периода регистраций сделок**

Период регистрации сделки можно завершить в любое время при условии, что выполнены оба нижеследующих условия:

- Поле "Статус отправки" в записи регистрации сделки имеет значение "Отправлено".
- Поле "Статус утверждения" в записи регистрации сделки имеет значение "Утверждено".

### **Чтобы завершить период регистрации сделки**

- На странице редактирования регистрации сделки из списка "Статус утверждения" выберите "Истек срок". Затем нажмите "Сохранить".

При изменении статуса утверждения на "Истек срок" происходит следующее:

- В заголовке возможности снимается флажок "Зарегистрировано".
- Значение в поле "Окончание срока действия регистрации" в заголовке возможности удаляется.
- Значение в поле "Зарегистрированный партнер" в заголовке возможности удаляется.

### **Обновление регистраций сделок**

При создании регистрации сделки пользователю не всегда доступна вся необходимая информация. Кроме того, добавить к регистрации информацию о продукте можно только после создания регистрации. Поэтому Oracle CRM On Demand позволяет модифицировать регистрацию сделки, доступную пользователю для просмотра.

Если регистрация сделки имеет статус "Не отправлено" или "Отозвано", можно редактировать регистрацию, а также добавлять и удалять позиции выручки по линиям продуктов. Если регистрация сделки имеет иной статус, выполнять эти операции нельзя.

### **Обновление регистрации сделки**

- 1 На странице списка регистраций сделок нажмите "Правка".
- 2 На странице редактирования регистрации сделки внесите необходимые изменения. Затем нажмите "Сохранить".

### **Привязка продуктов к регистрациям сделок**

При регистрации новой возможности имеется самое общее представление о типе и количестве продуктов, в которых заинтересован конечный пользователь. Важно сохранить эту информацию "рядом" с регистрацией сделки, потому что обычно компании оценивают продукты при утверждении регистрации. Поскольку регистрация сделки может быть преобразована в возможность до заключительного утверждения, важно сохранить информацию о линии продуктов в сделке, чтобы ее можно было скопировать в возможность при выполнении преобразования.

**Перед началом работы** Администратор компании должен открыть на странице сведений доступ к разделу связанной информации "Доходы по продуктам". Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Создайте регистрацию сделки и установите для нее статус "Не отправлено" или "Отозвано". После создания регистрации сделки (но до ее отправки на утверждение) в нее можно добавлять линии продуктов.

### **Привязка продуктов к регистрациям сделок**

- 1 На странице "Сведения о регистрации сделки" в разделе "Доходы по продуктам" нажмите "Добавить".
- 2 Введите в поля название, количество и цену продукта, который требуется привязать к регистрации сделки, и нажмите кнопку "Сохранить". Затем нажмите "Сохранить".

Подробнее о привязке записей см. в разделе [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#).

## Вычисление размера сделки

Регистрация сделки может иметь связанные с ней позиции линии продуктов в количестве нуль, одна или несколько. Каждая позиция может иметь связанную с ней величину выручки. Можно настроить, чтобы размер сделки в заголовке регистрации сделки вычислялся как сумма выручки по всем позициям с учетом пересчета в соответствующую валюту.

**Перед началом работы** Администратор компании должен открыть на странице сведений доступ к разделу связанной информации "Доходы по продуктам". Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### Вычисление размера сделки

- 1 На странице "Сведения о регистрации сделки" в разделе "Доходы по продуктам" нажмите "Обновить размер сделки".  
Oracle CRM On Demand извлекает величину выручки по каждой позиции линии продуктов и пересчитывает ее в валюту сделки (указанную в заголовке регистрации). При выполнении пересчета Oracle CRM On Demand учитывает дату обмена в позиции. Если для позиции указана дата обмена, то при выполнении пересчета используется курс обмена на эту дату. Если дата обмена не указана, Oracle CRM On Demand использует для пересчета текущую дату.  
Пересчитанная выручка по каждой позиции суммируется нарастающим итогом, и полученное значение устанавливается в поле "Размер сделки" в заголовке регистрации.
- 2 Нажмите "Сохранить".

## Связывание регистраций сделок с возможностями

Oracle CRM On Demand позволяет связывать регистрации сделок с возможностями и изменять существующие связи. Также регистрация сделки может быть связана с недопустимой возможностью.

### Чтобы связать регистрацию сделки с возможностью

- 1 На странице "Список регистраций сделок" нажмите "Правка" для требуемой регистрации сделки.
- 2 На странице редактирования регистраций сделок из списка "Связанная возможность" выберите возможность, которую требуется связать с регистрацией сделки. Затем нажмите "Сохранить".

## Преобразование регистраций сделок в субъекты, контакты и возможности

При соответствующей настройке роли пользователя можно создавать записи субъектов, контактов и возможностей, а также объединять информацию регистраций сделок с существующими записями путем преобразования записи регистрации сделки. В зависимости от настроек в вашей компании запись новой возможности может содержать информацию, влияющую на подсчет выручки.

**Перед началом работы.** Необходимо выполнить следующие задачи:

- Создайте регистрацию сделки. Дополнительные сведения о создании регистраций сделок см. в разделе [Создание регистраций сделок \(на стр. 487\)](#).
- Настройте роль пользователя и профиль доступа. Дополнительные сведения об этих настройках см. в разделе [Настройки профиля доступа и роли пользователя для преобразования регистраций сделок \(на стр. 494\)](#).

### Чтобы преобразовать регистрацию сделки в субъект, контакт или возможность

- 1 На главной странице "Регистрация сделки" в разделе "Все регистрации сделок" выберите регистрацию сделки, которую требуется преобразовать.  
Инструкции по выбору регистраций сделок см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о регистрации сделки" нажмите кнопку "Преобразовать в возможность".
- 3 На странице преобразования регистрации сделки выполните одно из следующих действий:
  - Чтобы создать для этой регистрации сделки новые записи субъекта и контакта, установите флажки "Автосоздание новой организации" и "Автосоздание нового контакта".  
По умолчанию для регистрации сделки в разделе "Контакт" отображаются имя и фамилия, а в разделе "Организация" поле "Связанная компания" отображается в поле "Связанная организация".
  - Чтобы создать новую возможность и связать ее с существующими субъектом и контактом, установите флажки "Использовать существующую запись компании" и "Использование существующего контакта".  
Если у записи регистрации есть связанный субъект, то он отображается в поле "Связанная организация". Если у записи регистрации есть связанный контакт, то он отображается в поле "Связанный контакт".
  - Чтобы привязать регистрацию сделки к другим субъекту и контакту, щелкните значок поиска, который находится рядом с полем "Связанная организация", или аналогичный значок рядом с полем "Связанный контакт" и выберите другой субъект или контакт. Проверьте, что в полях "Связанная организация" и "Связанный контакт" отображаются нужные значения и что установлены флажки "Использовать существующую запись компании" и "Использование существующего контакта".
- 4 Чтобы преобразовать регистрацию сделки в возможность, установите флажок "Автосоздание возможности" и заполните поля.  
По умолчанию имя регистрации сделки отображается в поле "Имя сделки". Данные для полей выручки, даты закрытия, следующего шага и описания также переносятся в запись возможности. Эти данные можно изменить на странице преобразования регистрации сделки. Также можно связать регистрацию сделки с существующей возможностью. Для этого выполните следующие действия:
  - a Установите флажок "Использовать существующую возможность"
  - b Выберите нужную возможность, щелкнув значок поиска, который находится рядом с полем "Связанная возможность".
- 5 Чтобы выполнить преобразование регистрации сделки, нажмите кнопку "Сохранить".

## Настройки профиля доступа и роли пользователя для преобразования регистраций сделок

Для преобразования регистраций сделок в субъекты, контакты и возможности требуются определенные настройки профиля доступа и роли пользователя, которые описываются в данном разделе.

### Настройки профиля доступа для преобразования регистраций сделок

В следующих таблицах представлены уровни доступа, необходимые для преобразования регистраций сделок. Эти настройки являются обязательными как для профиля доступа по умолчанию, так и для профиля доступа владельца.

В следующей таблице описаны уровни доступа для типов записей, необходимые для преобразования регистраций сделок.

| Тип записи | Уровень доступа    |
|------------|--------------------|
| Субъект    | Чтение и изменение |

| Тип записи         | Уровень доступа    |
|--------------------|--------------------|
| Контакт            | Чтение и изменение |
| Регистрация сделки | Чтение и изменение |
| Возможность        | Чтение и изменение |

В следующей таблице описаны уровни доступа для типов записей связанной информации, необходимые для преобразования регистраций сделок.

| Тип записи  | Тип записи связанной информации | Уровень доступа              |
|-------------|---------------------------------|------------------------------|
| Субъект     | Адреса                          | Чтение, создание и изменение |
| Контакт     | Субъекты                        | Чтение и создание            |
|             | Адреса                          | Чтение, создание и изменение |
| Возможность | Выручка                         | Чтение и изменение           |
|             | Контакт                         | Чтение и создание            |

### Настройки роли пользователя для преобразования регистраций сделок

Следующие настройки роли позволяют выполнять преобразование регистраций сделок:

- Роль должна иметь полномочия "Преобразование регистраций сделок".
- Доступ к типам записей для роли должен иметь следующие настройки:
  - Во всех случаях преобразования для типа записи "Регистрация сделки" необходимо установить флажок "Имеет доступ".
  - Чтобы преобразовать (то есть связать) регистрации сделок в существующие возможности, для типа записи "Возможность" необходимо установить флажок "Имеет доступ".
  - Чтобы преобразовать регистрации сделок в новые возможности, для типа записи "Возможность" необходимо установить флажки "Имеет доступ" и "Можно создать".
  - Чтобы преобразовать регистрации сделок в существующие субъекты, для типа записи "Организация" необходимо установить флажок "Имеет доступ".
  - Чтобы преобразовать регистрации сделок в новые субъекты, для типа записи "Организация" необходимо установить флажки "Имеет доступ" и "Можно создать".
  - Чтобы преобразовать регистрации сделок в существующие контакты, для типа записи "Контакт" необходимо установить флажок "Имеет доступ".
  - Чтобы преобразовать регистрации сделок в новые контакты, для типа записи "Контакт" необходимо установить флажки "Имеет доступ" и "Можно создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Подробнее о настройке управления отношениями с партнерами см. *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.



## Поля регистраций сделок

Страница редактирования регистрации сделки используется для добавления новой регистрации или изменения данных существующей. На этой представлен полный набор полей для регистрации сделки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                          | Описание                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о регистрации сделки</b> |                                                                                                                                                                                      |
| Имя                                           | Имя регистрации сделки. Чтобы избежать дубликатов записей, следуйте соглашениям о наименованиях, установленных в вашей компании для сокращений, использования заглавных букв и т. д. |
| Тип                                           | Тип регистрации сделки. Возможные варианты: стандартный и нестандартный.                                                                                                             |
| Статус отправки                               | Статус отправки регистрации сделки. Возможные варианты: не отправлено, отправлено, отозвано.                                                                                         |
| Окончание срока действия                      | Дата окончания срока действия регистрации сделки.                                                                                                                                    |
| Запрошены особые цены                         | Указывает, требуется ли особая цена для регистрации сделки.                                                                                                                          |
| Связанная зацепка                             | Уникальный идентификатор для зацепки, которая привела к регистрации сделки.                                                                                                          |
| Идентификатор                                 | Уникальный идентификатор регистрации сделки.                                                                                                                                         |
| Главный партнер                               | Организация партнера, обнародовавшая регистрацию сделки. Партнер, обнародовавший регистрацию сделки, может больше не являться ее владельцем.                                         |
| Местонахождение главного партнера             | Местонахождение исходной организации партнера                                                                                                                                        |
| Партнерская программа                         | Партнерская программа, с которой связана регистрация сделки.                                                                                                                         |
| Цель                                          | Цель, связанная с регистрацией сделки.                                                                                                                                               |
| Требуется поддержка                           | Указывает, требуется ли предпродажная поддержка для регистрации сделки.                                                                                                              |
| <b>Сведения о возможности</b>                 |                                                                                                                                                                                      |
| Связанная возможность                         | Имя возможности, с которой связана регистрация сделки.                                                                                                                               |

| Поле                      | Описание                                                                                   |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Новая возможность         | Указывает, является ли связанная с регистрацией сделки возможность новой.                  |
| Валюта                    | Выбранная валюта для возможности, с которой связана регистрация сделки.                    |
| Размер сделки             | Величина сделки в единицах выбранной валюты.                                               |
| Дата закрытия             | Дата закрытия возможности, с которой связана регистрация сделки.                           |
| Интерес к продукту        | Область продукта, представляющая интерес для потенциального покупателя.                    |
| Следующий шаг             | Следующий логический шаг процесса продаж для возможности, связанной с регистрацией сделки. |
| <b>Сведения о клиенте</b> |                                                                                            |
| Связанный клиент          | Название организации клиента, связанной с регистрацией сделки.                             |
| Новый клиент              | Указывает, выполняется ли регистрация сделки для новой организации клиента.                |
| Название компании         | Название организации клиента.                                                              |
| Страна                    | Страна местонахождения организации клиента.                                                |
| Улица                     | Название улицы и номер дома организации клиента.                                           |
| Город                     | Город, где находится организация клиента.                                                  |
| Штат                      | Область, где находится организации клиента.                                                |
| Индекс                    | Почтовый индекс организации клиента.                                                       |
| Связанный контакт         | Имя связанного контакта                                                                    |
| Новый контакт             | Указывает, является ли этот контакт новым.                                                 |
| Г-н/г-жа                  | Обращение.                                                                                 |
| Имя                       | Имя клиента.                                                                               |
| Отчество                  | Отчество клиента.                                                                          |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фамилия                        | Фамилия клиента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Должность                      | Должность клиента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Электронная почта              | Адрес электронной почты клиента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Телефон                        | Номер телефона клиента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Сотовый телефон                | Номер сотового телефона клиента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Факс                           | Номер факса клиента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Сведения об утверждении</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Статус утверждения             | Текущий статус утверждения регистрации сделки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Текущий утверждающий           | Имя пользователя, который должен следующим утвердить регистрацию сделки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Окончательный утверждающий     | Имя пользователя, окончательно утверждающего регистрацию сделки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Дата отправки                  | Дата отправки регистрации сделки на утверждение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Дата утверждения               | Дата окончательного утверждения регистрации сделки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Причина отклонения             | Причина отклонения утверждения регистрации сделки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Описание                       | Дополнительная информация о регистрации сделки. Содержимое этого поля ограничено 250 символами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Владелец                       | <p>Владелец записи регистрации сделки.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах "Аналитика".</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым.</p> <p>Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и</p> |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).                            |
| Организация партнера владельца | Имя субъекта партнера, который является владельцем регистрации сделки.                                                                                           |
| Исходная организация партнера  | Название организации партнера, которая обнародовала регистрацию сделки. Партнер, который обнародовал регистрацию сделки, может больше не являться ее владельцем. |
| Описание                       | Любые дополнительные сведения о регистрации сделки, введенные пользователем.                                                                                     |

## Запросы ФРР

Фонды развития рынка (ФРР) дают владельцам торговых марок возможность создавать маркетинговые фонды и обеспечивать партнерам организованный доступ к этим фондам, чтобы партнер мог продавать продукты владельца торговой марки в определенных географических регионах или продвигать эту торговую марку на рынок. *Запрос ФРР* - это запрос таких фондов у владельца торговой марки со стороны партнера.

Партнеры могут запрашивать предварительное утверждение финансирования маркетинговой деятельности. В запросах ФРР указываются сведения о маркетинговом мероприятии и смета его затрат. После этого запрос проходит процесс утверждения. Владелец торговой марки предоставляет утвержденные фонды для запроса ФРР и может утвердить, отклонить или вернуть его.

После завершения маркетингового мероприятия партнер может представить требование компенсации затраченных средств, предварительно утвержденных владельцем торговой марки. Требования создаются для конкретного запроса ФРР или могут существовать независимо от запросов. С каждым запросом ФРР может быть связано только одно требование. После утверждения требования фонд дебетуется на сумму связанного с ним запроса ФРР.

## Работа с главной страницей запросов ФРР

Главная страница запросов ФРР служит исходным пунктом управления запросами фондов развития рынка (ФРР).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить для пользователя макет главной страницы запросов ФРР. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание запроса ФРР

Для создания запроса ФРР достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные запросы ФРР". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и Поля ФРР.

### Работа со списками запросов ФРР

В разделе "Списки запросов ФРР" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки запросов ФРР.

| Список запросов ФРР                | Описание                                                                                                                                   |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все запросы ФРР                    | В этом списке показаны все записи, доступные для просмотра, независимо от того, кому список принадлежит. Здесь запросы ФРР не фильтруются. |
| Недавно созданные запросы ФРР      | Все запросы ФРР, отсортированные по дате создания.                                                                                         |
| Недавно измененные запросы ФРР     | Все запросы ФРР, отсортированные по дате изменения.                                                                                        |
| Мои запросы ФРР                    | Запросы ФРР с именем текущего пользователя в поле "Владелец".                                                                              |
| Мои недавно созданные запросы ФРР  | Запросы ФРР с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате создания.                                            |
| Мои недавно измененные запросы ФРР | Запросы ФРР с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате изменения.                                           |
| Все отложенные запросы ФРР         | Все запросы ФРР со статусом утверждения "На утверждении" или статусом требования "Претензия отправлена".                                   |
| Мои отложенные запросы ФРР         | Запросы ФРР, принадлежащие текущему пользователю, со статусом утверждения "На утверждении" или статусом требования "Претензия отправлена". |
| Мои утвержденные запросы ФРР       | Все утвержденные запросы ФРР, принадлежащие текущему пользователю.                                                                         |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

#### **Просмотр раздела "Мои недавно измененные запросы ФРР"**

В разделе "Мои недавно измененные запросы ФРР" показаны запросы ФРР, которые принадлежат текущему пользователю и изменялись в последнее время. Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

#### **Просмотр раздела "Мои отложенные запросы ФРР"**

В разделе "Мои отложенные запросы ФРР" показаны запросы ФРР, которые принадлежат текущему пользователю и имеют статус утверждения "На утверждении" или статус требования "Претензия отправлена". Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

## Добавление разделов на главную страницу запросов ФРР

Пользователям, роль которых включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы запросов ФРР следующие разделы:

- Списки запросов ФРР
- Все отложенные запросы ФРР
- Недавно созданные запросы ФРР
- Недавно измененные запросы ФРР
- Мои отложенные запросы ФРР
- Мои утвержденные запросы ФРР
- Мои недавно созданные запросы ФРР
- Мои недавно измененные запросы ФРР
- Запросы ФРР, ожидающие моего утверждения

### Чтобы добавить разделы на главную страницу запросов ФРР

- 1 На главной странице запросов ФРР нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы запросов ФРР" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите "Сохранить".

## Управление запросами ФРР

Управление запросами ФРР включает в себя выполнение следующих задач:

- Отправка запросов ФРР на утверждение (на стр. 502)
- Отзыв запросов ФРР (на стр. 502)
- Возврат запросов ФРР (на стр. 503)
- Отклонение запросов ФРР (на стр. 503)
- Утверждение запросов ФРР (на стр. 504)
- Отмена запросов ФРР (на стр. 504)
- Отправка требований для запросов ФРР (на стр. 505)
- Отклонение требований для запросов ФРР (на стр. 505)
- Утверждение требований для запросов ФРР (на стр. 506)

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями](#) (на стр. 51)

Процедуры, общие для нескольких типов записей, описываются в следующих разделах:

- Создание записей (на стр. 55)
- Обновление сведений о записях (на стр. 120)
- Связывание записей со своей выбранной записью (см. [Привязка записей к выбранной записи](#) на стр. 123)
- Работа со списками (на стр. 131)
- Работа с дополнениями (на стр. 171)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## Отправка запросов ФРР на утверждение

Партнеры могут запрашивать предварительное утверждение финансирования маркетинговой деятельности, отправляя запросы фондов развития рынка (ФРР). Запрос ФРР включает сведения о маркетинговом мероприятии и сумму средств, которые партнер планирует затратить по своим расчетам.

**Перед началом работы** Создайте запрос ФРР. Создайте правило потока операций, по которому запросу ФРР будет назначаться соответствующий пользователь в качестве утверждающего. Дополнительные сведения о создании правил потока операций см. в разделе [Создание правил потока операций \(на стр. 1676\)](#).

### Чтобы отправить запрос ФРР на утверждение

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется отправить на утверждение.  
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Статус отправки" пункт "Отправлено". Затем нажмите "Сохранить".  
После того как статус отправки изменен на "Отправлено" и запись сохранена, происходит следующее:
  - Устанавливается статус утверждения "На утверждении".
  - В поле "Дата отправки" автоматически записывается текущий штамп времени.
  - Начинается процесс передачи запроса ФРР. Согласно правилу потока операций в поле "Утверждающий" для запроса ФРР указывается соответствующий пользователь.
  - Утверждающий добавляется в команду запроса ФРР, если он туда еще не входит.
  - Согласно правилу потока операций отправляются уведомления по электронной почте.

Запрос ФРР появляется в списке записей, ожидающих действий утверждающего, и становится доступен партнеру (владельцу) только для чтения. С этого момента запрос запрещается изменять (например, обновлять запрашиваемые суммы, изменять соответствующий фонд и т. п.). Партнер сможет внести изменения в отправленный запрос ФРР только после того, как тот будет успешно отозван.

## Отзыв запросов ФРР

Отправленный запрос фондов развития рынка (ФРР) можно отозвать, пока он еще не утвержден. Успешно отозванный запрос можно изменить и затем вновь отправить на утверждения.

**Перед началом работы** Запрос ФРР должен иметь статус отправки "Отправлено" и статус утверждения "На утверждении".

### Чтобы отозвать запрос ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется отозвать.  
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Статус отправки" пункт "Отозвано". Затем нажмите "Сохранить".  
При изменении статуса отправка на "Отозвано" происходит следующее:
  - Поле "Статус утверждения" очищается.
  - Согласно правилу потока операций создается новая задача для отслеживания действия (при соответствующей настройке).



- Согласно правилу потока операций отправляются надлежащие уведомления по электронной почте (при соответствующей настройке).

Теперь запрос ФРР можно обновить и отправить повторно. Дополнительные сведения об отправке запросов см. в разделе [Отправка запросов ФРР на утверждение \(на стр. 502\)](#).

## Возврат запросов ФРР

Когда запрос фондов развития рынка (ФРР) проходит цепочку утверждения, утверждающий может вернуть его владельцу, предложив внести изменения или предоставить дополнительную информацию.

**Перед началом работы** Запрос ФРР должен иметь статус отправки "Отправлено".

### Чтобы вернуть запрос ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется вернуть.  
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Статус утверждения" пункт "Возвращено". Затем нажмите "Сохранить".  
После изменения статуса утверждения на "Утверждено" и нажатия кнопки "Сохранить" происходит следующее:
  - Запросу ФРР назначается статус отправки "Не отправлено".
  - Поле "Дата предварительного утверждения" очищается. При этом содержимое поля "Дата отправки" не изменяется.
  - Создается запись задачи для отслеживания действия возвращения утверждающего лица.
  - Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Теперь владелец запроса ФРР может обновить запрос и отправить его повторно. Дополнительные сведения об отправке запросов ФРР см. в разделе [Отправка запросов ФРР на утверждение \(на стр. 502\)](#).

## Отклонение запросов ФРР

Когда запрос фондов развития рынка (ФРР) проходит цепочку утверждения, утверждающий может отклонить его, если сумма, запрошенная для проведения маркетингового мероприятия, не может быть выделена.

**Перед началом работы** Запрос ФРР должен иметь статус отправки "Отправлено".

### Чтобы отклонить запрос ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется отклонить.  
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Статус утверждения" пункт "Отклонено". Затем нажмите "Сохранить".  
Когда пользователь изменяет статус утверждения на "Отклонено" и нажимает кнопку "Сохранить", происходит следующее:
  - Статус отправки запроса ФРР остается прежним - "Отправлено".
  - Поле "Дата предварительного утверждения" очищается. При этом содержимое поля "Дата отправки" не изменяется.

- Создается запись задачи для отслеживания действия возвращения утверждающего лица.
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Отклоненный запрос ФРР становится доступен владельцу только для чтения и больше не может быть обновлен.

### Утверждение запросов ФРР

Утверждающий может предварительно утвердить запрос ФРР и выделить средства на планируемое маркетинговое мероприятие. В настоящее время маршрутизация запросов ФРР по цепочке утверждения осуществляется вручную, и поддерживается только один уровень утверждения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно организовать многоуровневое утверждение, если каждый утверждающий в цепочке утверждения будет обновлять поле "Утверждающий", указывая в нем следующего утверждающего по цепочке.

**Перед началом работы** Чтобы запрос ФРР можно было утвердить, он должен иметь статус отправки "Отправлено".

#### Чтобы утвердить запрос ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется утвердить.  
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" введите сумму в поле "Предварительно утвержденная сумма".
- 4 В списке "Статус утверждения" выберите "Утверждено". Затем нажмите "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Утверждено" происходит следующее:

- Oracle CRM On Demand проверяет статус отправки. Если он отличен от "Отправлено", запрос считается не прошедшим проверку, и выдается соответствующее сообщение об ошибке.
- Oracle CRM On Demand проверяет предварительно утвержденную сумму: она не должна превышать предел, установленный для текущего утверждающего, и в результате утверждения остаток фондов не должен стать отрицательным. Если требование не проходит проверку, выдается соответствующее сообщение об ошибке.
- В поле "Последний утверждающий" указывается текущий пользователь. Поле "Текущий утверждающий" не изменяется.
- В качестве даты предварительного утверждения принимается текущая дата Oracle CRM On Demand.
- Поток операций создает новую задачу для отслеживания действия утверждения.
- Поток операций инициирует рассылку соответствующих уведомлений по электронной почте.

Утвержденный запрос ФРР становится доступен только для чтения и в дальнейшем может быть изменен только при отправки связанного с ним требования или продлении срока действия.

### Отмена запросов ФРР

Владелец торговой марки может в любой момент отменить запрос фондов развития рынка (ФРР), если тот становится недопустимым.

**Перед началом работы** Запрос ФРР должен иметь статус утверждения "Утверждено".

#### Чтобы отменить запрос ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется отменить.

Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Статус утверждения" пункт "Отменено". Затем нажмите "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Отменено" происходит следующее:

- Oracle CRM On Demand проверяет статус утверждения: он должен иметь значение «Утверждено».
- Правило потока операций создает новую задачу для отслеживания действия.
- Поток операций инициирует рассылку соответствующих уведомлений по электронной почте.

Отмененный запрос ФРР будет доступен только для чтения и в дальнейшем не может быть изменен.

### **Отправка требований для запросов ФРР**

Партнеры создают требования компенсации предварительно утвержденных средств, затраченных на маркетинговые мероприятия. Требования создаются для конкретного запроса фондов развития рынка (ФРР) или могут существовать независимо от запросов.

#### ***Чтобы отправить требование для запроса ФРР***

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, для которого необходимо отправить требование.  
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" введите сумму в поле "Общая запрошенная сумма требования".
- 4 В списке "Состояние требования" выберите "Претензия отправлена". Затем нажмите "Сохранить".  
После изменения статуса требования на "Претензия отправлена" и сохранения записи происходит следующее:
  - Начинается маршрутизация требования для запроса ФРР.
  - Согласно правилу потока операций в поле "Утверждающий" запроса ФРР указывается соответствующий пользователь.
  - Утверждающий добавляется в команду запроса ФРР, если он туда еще не входит.
  - Правило потока операций инициирует рассылку соответствующих уведомлений по электронной почте.

### **Отклонение требований для запросов ФРР**

Когда требование для запроса фондов развития рынка (ФРР) проходит цепочку утверждения, утверждающий может его отклонить.

**Перед началом работы** Требование по запросу ФРР должно иметь статус требования "Претензия отправлена".

#### ***Чтобы отклонить требование для запроса ФРР***

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, для которого необходимо отклонить требование.  
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".

- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Состояние требования" пункт "Требование отклонено". Затем нажмите "Сохранить".

Когда пользователь изменяет статус требования на "Требование отклонено" и нажимает кнопку "Сохранить", правило потока операций рассылает соответствующие уведомления по электронной почте.

### Утверждение требований для запросов ФРР

Утверждающий может утвердить требование, связанное с запросом фондов развития рынка (ФРР), и предложить партнеру кредит. В настоящее время для требований ФРР поддерживается только один уровень утверждения.

**Перед началом работы** Чтобы требование по запросу ФРР можно было утвердить, оно должно иметь статус отправки "Претензия отправлена".

### Чтобы утвердить требование для запроса ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, для которого необходимо утвердить требование.

Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" введите сумму в поле "Общая утвержденная сумма требования".
- 4 Из списка "Состояние требования" выберите "Претензия принята". Затем нажмите "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Утверждено" происходит следующее:

- Oracle CRM On Demand проверяет общую утвержденную сумму требования: она не должна превышать предел, установленный для утверждающего, и в результате утверждения остаток фондов не должен стать отрицательным. Если требование не проходит проверку, выдается соответствующее сообщение об ошибке.
- В качестве даты решения по требованию принимается текущая дата Oracle CRM On Demand.
- Правило потока операций инициирует рассылку соответствующих уведомлений по электронной почте.

После утверждения требования производится дебетование фонда, связанного с запросом ФРР.

### Поля запросов ФРР

Страница "Изменение запроса ФРР" используется для добавления запроса фондов развития рынков (ФРР) или обновления сведений о существующем запросе. На этой странице представлен полный набор полей запроса ФРР.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                   | Описание                    |
|----------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Ключевые сведения о запросе ФРР</b> |                             |
| Идентификатор                          | Идентификатор запроса ФРР.  |
| Имя запроса                            | Уникальное имя запроса ФРР. |

| Поле                                    | Описание                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Главная организация партнера            | Партнерская компания, инициирующая отправку запроса ФРР.                                                                    |
| Фонд                                    | Имя фонда, связанного с запросом ФРР.                                                                                       |
| Статус отправки                         | Статус отправки - "Отправлено", "Не отправлено" или "Отозвано".                                                             |
| Дата окончания                          | Дата, к которой необходимо утвердить запрос ФРР. По умолчанию принимается текущая дата плюс 7 дней.                         |
| Окончание срока действия                | Дата, с наступлением которой запрос ФРР считается недействительным.                                                         |
| Кампания                                | Имя кампании, с которой связан запрос ФРР.                                                                                  |
| Цель маркетинга                         | Причина проведения маркетингового мероприятия, связанного с запросом ФРР.                                                   |
| Область                                 | Регион, для которого создается запрос ФРР.                                                                                  |
| Категория                               | Категория, к которой относится запрос ФРР.                                                                                  |
| Партнерская программа                   | Имя партнерской программы, с которой связан запрос ФРР.                                                                     |
| Валюта запроса ФРР                      | Валюта, используемая в запросе ФРР.                                                                                         |
| <b>Подробные сведения о запросе ФРР</b> |                                                                                                                             |
| Начальная дата                          | Дата и время начала маркетингового мероприятия. Для изменения даты можно воспользоваться элементами управления в календаре. |
| Конечная дата                           | Дата и время окончания маркетингового мероприятия. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем.    |
| Запрошенная сумма                       | Общая сумма, запрошенная для маркетингового мероприятия.                                                                    |
| Предварительно утвержденная сумма       | Указываемая владельцем торговой марки общая сумма, утвержденная для маркетингового мероприятия.                             |
| Статус утверждения                      | Текущий статус утверждения запроса ФРР.                                                                                     |
| Дата запроса                            | Дата и время создания запроса ФРР.                                                                                          |

| Поле                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата отправки                       | Дата и время отправки запроса ФРР.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Дата предварительного утверждения   | Дата и время предварительного утверждения запроса ФРР.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Утверждающий                        | Имя текущего утверждающего.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Последний утверждающий              | Имя предыдущего утверждающего.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Код основания                       | Причина, по которой маркетинговое мероприятие не было утверждено. Возможные варианты: "Дубликат", "Неверные сведения", "Недостаток данных" и "Другое".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Сведения о требовании</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Общая запрошенная сумма требования  | Общая сумма требования, запрашиваемая партнером для маркетингового мероприятия.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Общая утвержденная сумма требования | Общая сумма требования, утвержденная владельцем торговой марки для маркетингового мероприятия.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Статус заявления на выплату         | Текущий статус требования.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Дата решения по претензии           | Дата принятия решения относительно требования.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Дополнительные сведения</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Владелец                            | <p>Владелец записи запроса ФРР.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах "Аналитика".</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Описание                       | Дополнительные сведения о запросе ФРР. Содержимое этого поля ограничено 250 символами.                                                                                              |
| Организация партнера владельца | Организация партнера, где работает владелец. Таким образом, если владельцем является партнер, субъект владельца заполняется именем субъекта партнера, которому принадлежит партнер. |
| Менеджер канала                | Менеджер канала, ответственный за обслуживание и отношения между партнерами и компанией владельца марки. Менеджеры канала являются основным контактом для партнера.                 |
| Исходная организация партнера  | Имя партнера, выдавшего запрос ФРР.                                                                                                                                                 |

## Запросы особых цен

*Запросы особых цен* – это набор бизнес-процессов, которые позволяют партнеру запросить скидку у владельца торговой марки. Например, запрос особых цен может быть реакцией на сделку конкурента или нисходящим ценовым трендом. Владелец торговой марки предоставляет партнеру сниженные цены и компенсацию после продажи. Особые цены обычно предлагаются для авторизованного продукта, количества, продолжительности, партнера или конечного заказчика либо для них обоих.

Запросы особых цен включают две фазы:

**Управление запросом особых цен.** Партнер или владелец торговой марки от лица партнера создает запрос особых цен и предоставляет дополнительную информацию, например основание для снижения цены. Партнер отправляет владельцу торговой марки запрос на утверждение и после его утверждения продает клиенту товар по новой сниженной цене. После продажи партнер может использовать процедуру требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене, чтобы компенсировать разницу между исходной ценой и новой авторизованной ценой.

**Управление требованием возмещения убытков из-за продажи по особой цене.** Партнер создает требование возмещения убытков из-за продажи по особой цене, чтобы получить компенсацию за потери, и отправляет его на утверждение. Как правило, отчеты с точек продаж отправляются после продажи с требованием возмещения убытков из-за продажи по особой цене. После утверждения запроса владелец торговой марки предлагает партнеру компенсацию в размере разницы между исходной ценой и новой авторизованной ценой.

Запросы особых цен дают владельцам торговых марок и партнерам следующие преимущества:

- Позволяют владельцам торговых марок поддерживать своих партнеров в конкурентной борьбе.
- Поощряют партнеров продавать и покупать продукты у владельцев торговых марок, даже при невыгодной тенденции цен.

## Работа с главной страницей запросов особых цен

Главная страница запросов особых цен является отправной точкой для управления запросами особых цен.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настраивать макет страницы "Главная страница запросов особых цен". Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.



## Создание запроса особых цен

Чтобы создать запрос особых цен, в разделе "Недавно измененные запросы особых цен" нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля запроса особых цен \(на стр. 521\)](#).

## Работа со списками запросов особых цен

В разделе "Списки запросов особых цен" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для запросов особых цен.

| Список запросов особых цен                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все запросы особых цен                    | В этом списке показаны все записи, доступные для просмотра, независимо от того, кому список принадлежит. В этом списке представлены все записи запросов особых цен, доступные пользователю для просмотра, независимо от того, кто является владельцем списка. |
| Недавно созданные запросы особых цен      | Все запросы особых цен, упорядоченные по дате создания.                                                                                                                                                                                                       |
| Недавно измененные запросы особых цен     | Все запросы особых цен, упорядоченные по дате изменения.                                                                                                                                                                                                      |
| Мои запросы особых цен                    | Запросы особых цен с именем пользователя в поле "Владелец".                                                                                                                                                                                                   |
| Мои недавно созданные запросы особых цен  | Отображаются запросы особых цен, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя, отсортированные по дате создания.                                                                                                                                              |
| Мои недавно измененные запросы особых цен | Отображаются запросы особых цен, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя, отсортированные по дате изменения.                                                                                                                                             |
| Все отложенные запросы особых цен         | Все запросы особых цен со статусом утверждения "На утверждении" или статусом требования "Претензия отправлена".                                                                                                                                               |
| Мои отложенные запросы особых цен         | Запросы особых цен, которыми владеет пользователь, со статусом утверждения "На утверждении" или статусом требования "Претензия отправлена".                                                                                                                   |
| Мои утвержденные запросы особых цен       | Все утвержденные запросы особых цен, владельцем которых является пользователь.                                                                                                                                                                                |

| Список запросов особых цен                       | Описание                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Запросы особых цен, ожидающие моего утверждения. | Запросы особых цен, которые имеют статус утверждения "На утверждении" или статус требования "Претензия отправлена" для пользователя, являющегося следующими утверждающим лицом. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. доступные только для чтения – их нельзя редактировать или удалять.

### Просмотр раздела "Мои недавно измененные запросы особых цен"

Раздел "Мои недавно измененные запросы особых цен" содержит запросы особых цен, владельцем которых является пользователь и которые были недавно изменены. Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Просмотр раздела "Мои отложенные запросы особых цен"

В разделе "Мои отложенные запросы особых цен" отображаются все запросы особых цен, которыми владеет данный пользователь, со статусом утверждения "На утверждении" или статусом требования "Претензия отправлена". Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

### Добавление разделов к главной странице запросов особых цен

Пользователь, роль которого включает полномочие "Индивидуализация главных страниц", может добавлять на главную страницу запросов особых цен все или некоторые из следующих разделов:

- Списки запросов особых цен
- Все отложенные запросы особых цен
- Недавно созданные запросы особых цен
- Недавно измененные запросы особых цен
- Мои отложенные запросы особых цен
- Мои утвержденные запросы особых цен
- Мои недавно созданные запросы особых цен
- Мои недавно измененные запросы особых цен
- Запросы особых цен, ожидающие моего утверждения.
- Один или несколько разделов с отчетами (администратор компании может создавать разделы, отображаемые на главной странице запросов на обслуживание, например "Аналитический отчет о запросе особых цен").

### Чтобы добавить разделы к главной странице запросов особых цен

- 1 На главной странице запросов особых цен нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы запросов особых цен с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите "Сохранить".

## Управление запросами особых цен

Для управления запросами особых цен служат следующие задачи:

- [Привязка продуктов к запросам особых цен \(на стр. 512\)](#)
- [Привязка программ к запросам особых цен \(на стр. 513\)](#)
- [Отправка запросов особых цен на утверждение \(на стр. 513\)](#)
- [Отзыв запросов особых цен \(на стр. 514\)](#)
- [Возврат запросов особых цен \(на стр. 514\)](#)
- [Отклонение запросов особых цен \(на стр. 515\)](#)
- [Утверждение запросов особых цен \(на стр. 515\)](#)
- [Отмена запросов особых цен \(на стр. 516\)](#)
- [Отправка требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене \(на стр. 517\)](#)
- [Отклонение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене \(на стр. 517\)](#)
- [Утверждение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене \(на стр. 518\)](#)

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями \(на стр. 51\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Работа с дополнениями \(на стр. 171\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Привязка продуктов к запросам особых цен

Привязка продуктов к запросам особых цен позволяет:

- Отслеживать продукты, входящие в запрос особых цен
- Вычислять запрошенные и предварительно утвержденные (авторизованные) суммы

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для вычисления запрошенных и предварительно утвержденных сумм нажмите кнопку "Итоги запроса на обновление".

**Перед началом работы** Администратор компании должен открыть на странице сведений доступ к разделу связанной информации "Продукты с особыми ценами". Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### *Привязка продукта к запросу особых цен*

- 1 Выберите запрос особых цен, к которому требуется привязать продукт (в разделе "Все запросы особых цен").

Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

- 2 Прокрутите содержимое страницы "Подробные сведения о запросе особых цен" до раздела "Продукты с особыми ценами" и нажмите кнопку "Добавить".
- 3 В поле "Продукт" выберите продукт, который требуется добавить в запрос особых цен.
- 4 На странице сведений о продуктах с особыми ценами внесите в поля необходимые изменения. Подробнее о полях см. в разделе Поля продукта с особой ценой (см. [Поля страницы продукта с особой ценой](#) на стр. 519).
- 5 Сохраните запись.

### **Вычисление запрошенных и предварительно утвержденных сумм**

- 1 Выберите запрос особых цен, для которого требуется вычислять запрошенную и предварительно утвержденную сумму (на главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен"). Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 Прокрутите содержимое страницы "Подробные сведения о запросе особых цен" до раздела "Продукты с особыми ценами".
- 3 В разделе "Продукты с особыми ценами" нажмите кнопку "Итоги запроса на обновление". Будет выполнено вычисление запрошенных и предварительно утвержденных сумм и обновлены поля "Общая запрошенная сумма" и "Общая разрешенная сумма" запроса особых цен.

### **Привязка программ к запросам особых цен**

Пользователь может связать запрос особых цен с конкретной партнерской программой, в которой он принимает участие.

#### **Чтобы привязать программы к запросам особых цен**

- 1 Перейдите к странице редактирования запроса особых цен
- 2 В списке "Партнерская программа" выберите программу, которую требуется добавить в запрос особых цен, и нажмите кнопку "Сохранить".

### **Отправка запросов особых цен на утверждение**

Партнер или владелец торговой марки от лица партнера создает запрос особых цен и предоставляет дополнительную информацию, например причину снижения цены. Партнер отправляет владельцу торговой марки запрос на утверждение. Владелец торговой марки утверждает или отклоняет запрос. Большинство компаний имеют хорошо отлаженные процессы утверждения таких запросов от партнеров. Как правило, один или несколько сотрудников владельца торговой марки анализируют запрос особых цен по различным критериям и принимают решение об утверждении или отклонении требования.

**Перед началом работы** Прежде всего запрос особых цен необходимо создать. Дополнительные сведения о создании записей см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 55). Должно быть создано правило потока операций, которое назначает соответствующего пользователя в качестве утверждающего лица для запросов особых цен. Дополнительные сведения о создании правил потока операций см. в разделе [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1676).

#### **Отправка запросов особых цен на утверждение**

- 1 Выберите запрос особых цен, который требуется отправить на утверждение (в разделе "Все запросы особых цен" главной страницы запроса особых цен). Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".

- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус отправки" выберите "Отправлено".
- 4 Нажмите "Сохранить".

После изменения значения поля "Статус отправки" на "Отправлено" и сохранения записи происходит следующее:

- Устанавливается статус утверждения "На утверждении".
- Дате отправки автоматически назначается текущее время.
- Начинается процедура маршрутизации запроса особых цен. Правило потока операций устанавливает для запроса особых цен в поле "Утверждающее лицо" имя соответствующего пользователя.
- Утверждающее лицо добавляется к группе обработки запросов особых цен (если не было добавлено к ней ранее).
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Запрос особых цен отображается в списке записей, ожидающих действия со стороны утверждающего лица, и становится доступным партнеру (владельцу) только для чтения. Запрещается изменение запроса особых цен (например, добавление, удаление продуктов, изменение запрашиваемых цен и т. д.). Партнер может вносить изменения в отправленный запрос особых цен только после его отзыва.

### **Отзыв запросов особых цен**

После того, как запрос особых цен был отправлен на утверждение, но до его утверждения пользователь может отозвать запрос. После отзыва запроса особых цен пользователь может внести в него изменения и отправить на утверждение повторно.

**Перед началом работы** Запрос особых цен должен иметь статус отправки "Отправлено" и статус утверждения "На утверждении".

#### ***Отзыв запросов особых цен***

- 1 Выберите запрос особых цен, который требуется отозвать (в разделе "Все запросы особых цен" главной страницы запроса особых цен).  
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус отправки" выберите "Отозвано".
- 4 Нажмите "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Отозвано" происходит следующее:

- Сбрасывается статус утверждения.
- Правило потока операций создает новую задачу для отслеживания действия.
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Пользователь может внести изменения в запрос особых цен и отправить его повторно. Дополнительные сведения об отправке запросов особых цен см. в разделе [Отправка запросов особых цен на утверждение \(на стр. 513\)](#).

### **Возврат запросов особых цен**

Запрос особых цен проходит по цепочке утверждений, и утверждающее лицо может вернуть его владельцу для внесения изменений. Утверждающее лицо может предоставить комментарии и потребовать дополнительной информации от владельца.

**Перед началом работы** Запрос особых цен должен иметь статус отправки "Отправлено".

#### ***Возврат запросов особых цен.***

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, который требуется вернуть.  
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус утверждения" выберите "Возвращено". Затем нажмите "Сохранить".  
После изменения статуса утверждения на "Утверждено" и нажатия кнопки "Сохранить" происходит следующее:
  - Устанавливается статус отправки запроса особых цен "Не отправлено".
  - Поле "Дата разрешения" очищается. При этом содержимое поля "Дата отправки" не изменяется.
  - Правило потока операций создает запись задачи, чтобы отслеживать действие возвращения утверждающего лица.
  - Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Владелец запроса особых цен может внести в него изменения и отправить повторно. Дополнительные сведения об отправке запросов особых цен см. в разделе [Отправка запросов особых цен на утверждение \(на стр. 513\)](#).

### Отклонение запросов особых цен

Запрос особых цен проходит по цепочке утверждений, и утверждающее лицо может его отклонить, если запрашиваемая скидка не может быть предоставлена.

**Перед началом работы** Запрос особых цен должен иметь статус отправки "Отправлено".

#### Отклонение запросов особых цен

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, который требуется отклонить.  
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус отправки" выберите "Отклонено".
- 4 Нажмите "Сохранить".  
Когда пользователь изменяет статус утверждения на "Отклонено" и нажимает кнопку "Сохранить", происходит следующее:
  - Статус отправки запроса особых цен остается "Отправлено".
  - Поле "Дата разрешения" очищается. При этом содержимое поля "Дата отправки" не изменяется.
  - Правило потока операций создает запись задачи, чтобы отслеживать действие возвращения утверждающего лица.
  - Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

После отклонения запроса особых цен он становится доступным владельцу только для чтения, и его изменение запрещается.

### Утверждение запросов особых цен

Бизнес-процессы в компании могут требовать, чтобы запрос особых цен утверждался несколькими сотрудниками. В настоящее время процедура маршрутизации утверждения выполняется вручную, и поддерживается только один уровень утверждения. Чтобы передать запрос особых цен по цепочки утверждений необходимо вручную изменить поле "Текущий утверждающий".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При многоуровневом утверждении каждое утверждающее лицо в цепочке утверждений изменяет поле "Утверждающее лицо".

**Перед началом работы** Статус отправки запроса особых цен должен быть установлен в "Отправлено", чтобы запрос особых цен можно было утвердить.

### **Утверждение запросов особых цен**

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, который требуется утвердить.  
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус отправки" выберите "Утверждено".
- 4 Нажмите "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Утверждено" происходит следующее:

- Oracle CRM On Demand проверяет, установлен ли статус отправки "Отправлено". При любом другом значении статуса генерируется сообщение об ошибке.
- Oracle CRM On Demand проверяет, что утвержденная общая сумма требования не превышает предел утверждения, установленный для утверждающего лица, и что утверждение не приведет к отрицательному остатку фондов. Если требование не проходит проверку, выдается соответствующее сообщение об ошибке.
- Oracle CRM On Demand проверяет, что общая разрешенная сумма равна сумме авторизационных стоимостей всех продуктов с особыми ценами. При неравенстве генерируется соответствующее сообщение об ошибке.
- В поле "Последний утверждающий" указывается текущий пользователь. Значение поля "Текущий утверждающий" не изменяется.
- Дата разрешения изменяется на текущую дату в Oracle CRM On Demand.
- Правило потока операций создает новую задачу для отслеживания действия утверждения.
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

После утверждения запроса особых цен он становится доступным только для чтения, и его изменение запрещается, за исключением отправки связанного требования компенсации или продления срока действия.

### **Отмена запросов особых цен**

Владелец торговой марки может отменить запрос особых цен в любой момент.

**Перед началом работы** Запрос особых цен должен иметь статус утверждения "Утверждено".

#### **Чтобы отменить запрос особых цен**

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, который требуется отменить.  
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус отправки" выберите "Отменено". Затем нажмите "Сохранить".  
При изменении статуса отправка на "Отменено" происходит следующее:
  - Oracle CRM On Demand проверяет, что статус утверждения – "Утверждено".
  - Правило потока операций создает новую задачу для отслеживания действия.



- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

После отклонения запроса особых цен он становится доступным только для чтения, и его изменение запрещается.

### **Отправка требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене**

Партнеры используют процедуру требования компенсации за разницу между первоначальной ценой и новой утвержденной ценой, которая авторизуется в запросе особой цены. Как правило, один или несколько сотрудников владельца торговой марки анализируют требование компенсации по различным критериям и принимают решение об утверждении или отклонении требования.

#### **Отправка требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене**

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, для которого требуется отправить требование компенсации.  
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен введите сумму в поле "Общая запрошенная сумма требования".
- 4 Из списка "Состояние требования" выберите "Претензия отправлена". Затем нажмите "Сохранить".  
После изменения статуса требования на "Отправлено" и сохранения записи происходит следующее:
  - Начинается процедура маршрутизации требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене. Правило потока операций устанавливает для запроса особых цен в поле "Утверждающее лицо" имя соответствующего пользователя.
  - Утверждающее лицо добавляется к группе обработки запросов особых цен (если не было добавлено к ней ранее).
  - Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

### **Отклонение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене**

Требование возмещения убытков из-за продажи по особой цене проходит по цепочке утверждений, и утверждающее лицо может его отклонить.

**Перед началом работы** Статус требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене должен быть установлен в "Отправлено".

#### **Отклонение требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене**

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, для которого требуется отклонить требование компенсации.  
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Состояние требования" выберите "Требование отклонено".
- 4 Нажмите "Сохранить".  
Когда пользователь изменяет статус требования на "Требование отклонено" и нажимает кнопку "Сохранить", правило потока операций рассылает соответствующие уведомления по электронной почте.

## Утверждение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене

Утверждающее лицо может утвердить требование особых цен и предложить партнеру кредит. В настоящее время для требований особых цен поддерживается только один уровень утверждения.

**Перед началом работы** Статус требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене должен быть установлен в "Претензия отправлена", чтобы это требование можно было утвердить.

### Утверждение требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос, для которого требуется утвердить требование.  
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен введите сумму в поле "Общая утвержденная сумма требования".
- 4 Из списка "Состояние требования" выберите "Претензия принята". Затем нажмите "Сохранить".  
При изменении статуса требования на "Утверждено" происходит следующее:
  - Oracle CRM On Demand проверяет общую утвержденную сумму требования: она не должна превышать предел, установленный для утверждающего, и в результате утверждения остаток фондов не должен стать отрицательным. В случае отказа в утверждении генерируется соответствующее сообщение об ошибке.
  - Дата решения по требованию изменяется на текущую дату в Oracle CRM On Demand.
  - Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

## Управление продуктами с особыми ценами как связанными позициями

Для управления продуктами с особыми ценами как связанными позициями служат следующие задачи:

- [Создание продуктов с особыми ценами как связанных позиций \(на стр. 518\)](#)
- [Поля страницы продукта с особой ценой \(на стр. 519\)](#)

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями \(на стр. 51\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Создание продуктов с особыми ценами как связанных позиций

Создание продукта с особой ценой как связанной позиции запроса особых цен позволяет указать для конкретного продукта требуемую цену (или другие сведения). В Oracle CRM On Demand такая позиция

создается путем ввода информации в форму. Получить доступ к этой форме можно со страницы запроса особых цен.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы иметь возможность создавать продукты с особыми ценами, необходимо добавить область "Продукты с особыми ценами" на страницу "Запрос особых цен" как связанную позицию. Дополнительные сведения о добавлении связанных позиций см. в разделе Настройка макетов связанных позиций (см. [Настройка макетов связанных элементов](#) на стр. 1389).

### **Создание продуктов с особыми ценами как связанных позиций**

- 1** Прокрутите содержимое страницы "Подробные сведения о запросе особых цен" до раздела "Продукты с особыми ценами" и нажмите кнопку "Добавить".
- 2** Выберите продукт из списка "Название продукта".
- 3** При необходимости внесите изменения в остальные поля на странице редактирования продукта с особой ценой. Затем нажмите "Сохранить".

Описание отдельных полей см. в разделе [Поля страницы продукта с особой ценой](#) (на стр. 519).

### **Поля страницы продукта с особой ценой**

Страница редактирования продукта с особой ценой используется для создания нового продукта с особой ценой. На этой странице отображается полный набор доступных полей для данного продукта с особой ценой.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о полях на странице редактирования продуктов с особыми ценами.

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о продукте</b> |                                                                                                                                                                                                                                               |
| Продукт                               | Название продукта, для которого выполняется запрос особых цен. Если запрос особых цен связан с возможностью, то выбраны могут быть только те продукты, которые доступны для данной возможности. В противном случае отображаются все продукты. |
| Продукт: категория продукта           | Категория продукта берется из его определения. Только чтение.                                                                                                                                                                                 |
| Количество                            | Ожидаемое количество единиц продукта, которое будет продано по особой цене.                                                                                                                                                                   |
| Валюта                                | Валюта для продажи продукта по особой цене.                                                                                                                                                                                                   |
| Продукт: артикул                      | Артикул берется из определения продукта. Данное поле доступно только для чтения.                                                                                                                                                              |
| Продукт: тип                          | Тип продукта берется из его определения. Данное поле доступно только для чтения.                                                                                                                                                              |

| Поле                                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Продукт: статус                                | Статус берется из определения продукта. Данное поле доступно только для чтения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Рекомендованная производителем розничная цена  | <p>Рекомендованная производителем розничная цена в используемой валюте. Поле доступно партнеру только для чтения.</p> <p>Если для запроса особых цен определен конечный заказчик и с этим конечным заказчиком связан прейскурант, то Oracle CRM On Demand при сохранении записи "Продукт с особой ценой" заполняет поле "Рекомендованная производителем розничная цена" на основе этого прейскуранта. Прейскурант для запроса особых цен автоматически заполняется значением прейскуранта, добавленного к организации или записи конечного клиента, которые связаны с записью запроса особых цен. Необходимо также соблюдение следующих условий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Прейскурант, связанный с конечным заказчиком, имеет тип "Рекомендованная производителем розничная цена".</li> <li>■ Статус этого прейскуранта – "Опубликовано"</li> <li>■ Продукт присутствует в этом прейскуранте</li> <li>■ Начальная дата запроса особых цен находится между датами "Действительно с" и "Действительно по" прейскуранта (и "Позиция строки прейскуранта")</li> </ul> <p>Если прейскурант не связан с конечным заказчиком, то прейскурант в заголовке запроса особых цен будет пустым.</p> |
| <b>Подробные сведения о запросе особых цен</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Стоимость закупки                              | <p>Цена, которую партнер обычно платил за продукт. Oracle CRM On Demand заполняет это поле при сохранении записи "Продукт с особой ценой" из прейскуранта, связанного с субъектом партнера владельца. Чтобы стоимость закупки заполнялась автоматически в записи продукта с особыми ценами, владелец запроса особых цен должен быть пользователем-партнером. Необходимо также соблюдение следующих условий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Прейскурант, связанный с субъектом партнера владельца, имеет тип "DIST COST"</li> <li>■ Статус этого прейскуранта – "Опубликовано"</li> <li>■ Продукт присутствует в этом прейскуранте</li> <li>■ Начальная дата запроса особых цен находится между датами "Действительно с" и "Действительно по" прейскуранта (и "Позиция строки прейскуранта")</li> </ul> <p>В поле "Стоимость закупки" значение, заданное по умолчанию, можно изменить.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Запрошенная стоимость                          | Запрошенная партнером стоимость в запросе особых цен.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Запрошенная конечная цена                      | Конечная цена, по которой партнер хотел бы приобрести продукт.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Поле                           | Описание                                                                                         |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Авторизованная стоимость       | Согласованная с партнером цена для запроса особых цен. Поле доступно партнеру только для чтения. |
| Предложенная конечная цена     | Конечная цена, предложенная владельцем торговой марки. Поле доступно партнеру только для чтения. |
| Запрошенная сумма              | Вычисляет запрошенную скидку. Oracle CRM On Demand вычисляет сумму.                              |
| Запрошенный процент скидки     | Вычисляет запрошенный процент скидки. Oracle CRM On Demand вычисляет процент скидки.             |
| Авторизованная сумма           | Вычисляет авторизованную скидку. Oracle CRM On Demand вычисляет авторизованную скидку.           |
| Авторизованный процент скидки  | Вычисляет авторизованный процент скидки. Oracle CRM On Demand вычисляет авторизованную скидку.   |
| <b>Обоснование особых цен</b>  |                                                                                                  |
| Имя конкурента                 | Имя конкурента для запроса особых цен.                                                           |
| Продукт конкурента             | Название продукта конкурента                                                                     |
| Цена продукта конкурента.      | Цена для продукта конкурента.                                                                    |
| Партнер конкурента             | Имя партнера конкурента.                                                                         |
| Другие сведения о конкурентах  | Любые другие сведения, касающиеся предложений конкурентов – обоснование особых цен и т. д.       |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                  |
| Описание                       | Дополнительная информация об элементе списка. Это поле ограничено 16350 символами.               |

## Поля запроса особых цен

Страница редактирования запроса особых цен используется для добавления запроса и для изменения данных существующего запроса. Эта страница содержит полный набор полей для запроса особых цен.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компаний могут индивидуально настраивать различные аспекты Oracle CRM On Demand, например путем изменения названия типов записей, полей и элементов списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                           | Описание                                                                                                                            |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о запросе особых цен</b>  |                                                                                                                                     |
| Идентификатор                                  | Идентификатор запроса особых цен.                                                                                                   |
| Имя запроса                                    | Имя запроса особых цен.                                                                                                             |
| Главная организация партнера                   | Компания партнера, которая занимается запросом особых цен.                                                                          |
| Статус отправки                                | Статус отправки, например "Не отправлено", "Отправлено", "Отозвано".                                                                |
| Дата окончания                                 | Дата, когда запрос особых цен должен быть утвержден. По умолчанию устанавливается срок одна неделя.                                 |
| Фонд                                           | Имя фонда, связанного с запросом особых цен.                                                                                        |
| Возможность                                    | Возможность, к которой относится запрос особых цен.                                                                                 |
| Конечный заказчик                              | Конечный заказчик запроса особых цен. Если запрос связан с возможностью, можно только выбрать "Организация сделки".                 |
| Исходная организация партнера                  | Партнер, подавший запрос особых цен.                                                                                                |
| Регистрация сделки                             | Регистрация сделки, к которой относится запрос.                                                                                     |
| Партнерская программа                          | Партнерская программа, с которой связан запрос особых цен.                                                                          |
| Валюта                                         | Валюта цены. Можно выбрать другую валюту, в которую будет пересчитана цена, если администратор компании настроил такую возможность. |
| <b>Подробные сведения о запросе особых цен</b> |                                                                                                                                     |
| Начальная дата                                 | Дата и время, с которого действует запрос особых цен. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем.         |
| Конечная дата                                  | Дата и время окончания срока действия запроса особых цен. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем.     |
| Общая запрошенная сумма                        | Oracle CRM On Demand генерирует суммарную запрошенную стоимость всех продуктов с особой ценой.                                      |

| Поле                                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Общая разрешенная сумма                       | Oracle CRM On Demand генерирует суммарную авторизованную стоимость всех продуктов с особой ценой.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Дата запроса                                  | Дата и время создания запроса особых цен.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Дата отправки                                 | Дата и время отправки запроса особых цен.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Дата разрешения                               | Дата и время утверждения запроса особых цен.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Утверждающий                                  | Имя текущего утверждающего.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Статус утверждения                            | Текущий статус утверждения запроса особых цен ("На утверждении", "Утверждено", "Возвращено", "Отклонено", "Истек срок", "Отменено").                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Последний утверждающий                        | Имя человека, последним утвердившим запрос особых цен.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Код основания                                 | Указывает причину, по которой запрос особых цен был возвращен или отклонен.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Сведения о требовании</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Общая запрошенная сумма заявления на выплату. | Общая сумма требования, запрашиваемая партнером.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Общая утвержденная сумма заявления на выплату | Общая сумма требования, утверждаемая владельцем торговой марки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Статус заявления на выплату                   | Текущий статус требования ("Выполняется", "Претензия отправлена", "Требование отклонено", "Претензия принята").                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Дата решения по претензии                     | Дата принятия решения по данному требованию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Дополнительные сведения</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Владелец                                      | <p>Владелец записи запроса особых цен.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах "Аналитика".</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения</p> |



| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51). |
| Изменено                       | Имя пользователя, создавшего или изменившего запись. Затем следует дата и время создания или изменения записи. Это значение создается Oracle CRM On Demand.                                                                               |
| Описание                       | Дополнительная информация о запросе особых цен. Содержимое этого поля ограничено 250 символами.                                                                                                                                           |
| Организация партнера владельца | Организация партнера, где работает владелец. Таким образом, если владельцем является партнер, субъект владельца заполняется именем субъекта партнера, которому принадлежит партнер.                                                       |
| Менеджер канала                | Менеджер канала, ответственный за обслуживание и отношения между партнерами и компанией владельца марки. Менеджеры канала являются основным контактом для партнера.                                                                       |

## Фонды

Используйте страницы "Фонды" для создания, обновления и отслеживания фондов.

Обычно *фонд* – это денежная сумма или другие ресурсы, предназначенные для определенной цели. Фонды могут быть фондами развития маркетинга, кооперативными фондами, фондами торговой рекламы и так далее. Со страниц "Фонды" можно управлять рядом операций, которые требуют предварительного утверждения и обработки заявлений на выплату для маркетинговых фондов.

Пользователь, создающий запись фонда, становится владельцем фонда или менеджером фонда. Владельцы фондов могут обновлять и удалять записи фондов, добавлять других пользователей как участников фонда, создавать записи дебета и кредита и добавлять в фонд дополнения и примечания. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить ваш доступ к записям фонда.

Участники фонда могут просматривать запись фонда, но не могут изменять ее. Они могут также отправлять запросы на предварительное утверждение и заявления на выплату из фондов, в которых они являются участниками. Менеджеры фонда могут просматривать и изменять все запросы на имеющиеся фонды и могут утверждать или отклонять эти запросы фондов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Запросы фондов со статусом "Претензия принята" недоступны для изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит работа с фондами, вкладка "Фонды" может быть недоступна для настройки.

### Работа с главной страницей фондов

Главная страница фондов является отправной точкой для управления фондами и запросами фондов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы фондов. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

## Создание фонда или запроса фондов

Фонд или запрос фондов можно создать, выбрав "Фонд" или "Запрос фондов" в разделе "Создать" в левой части главной страницы фондов. Для получения дополнительной информации, см. раздел [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля фонда \(на стр. 533\)](#).

## Работа со списками фондов или списками запросов фондов

Разделы "Списки фондов" и "Список запросов фондов" содержат ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержатся описания стандартных списков фондов, доступных по умолчанию.

| Список фондов      | Фильтры                                                                         |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Все фонды          | Все фонды, которыми владеете вы и ваши подчиненные                              |
| Все активные фонды | Все фонды, которыми владеете вы и ваши подчиненные, с состоянием "Активный".    |
| Мои фонды          | Фонды с вашим именем в поле "Владелец".                                         |
| Мои активные фонды | Фонды, для которых в поле "Владелец" указано ваше имя, с состоянием "Активный". |

В следующей таблице содержатся описания стандартных списков запросов фондов, доступных по умолчанию.

| Список запросов фондов          | Фильтры                                                                                             |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все запросы фондов              | Все запросы фондов, которыми владеете вы и ваши подчиненные                                         |
| Мои запросы фондов              | Все запросы фондов с вашим именем в поле "Владелец".                                                |
| Мои отложенные запросы фондов   | Все запросы фондов, назначенные пользователю, со статусом "Предварительное утверждение отправлено". |
| Ожидающие запросы фондов        | Все запросы фондов со статусом "Предварительное утверждение отправлено".                            |
| Мои утвержденные запросы фондов | Все запросы фондов, назначенные пользователю, со статусом "Предварительное утверждено".             |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр отложенных запросов фондов

Для просмотра отложенных запросов фондов перейдите к разделу "Мои отложенные запросы фондов", где представлена следующая информация: имя запроса фондов, фонд, предварительно утвержденные запросы, предоставленные, утвержденные, дата запроса, срок и статус.

Отложенные запросы фондов – запросы со статусом "Предварительное утверждение отправлено".

Чтобы развернуть список недавно измененных фондов, выберите "Показать полный список".

### Просмотр открытых операций для запросов фондов

Для просмотра отложенных запросов фондов перейдите к разделу "Запрос фондов – открытые операции", где представлена следующая информация: срок, приоритет, операция, тема и запрос фондов.

В разделе представлен список открытых операций, которые связаны с запросами фондов, назначенными данному пользователю. Поле "Приоритет" показывает приоритет для задач в соответствии с установкой, заданной пользователем или его менеджером: 1 – высокий, 2 – средний, 3 – низкий. Приоритет задачи указывается стрелками: стрелка вверх – высокий приоритет, стрелка отсутствует – средний приоритет, стрелка вниз – низкий приоритет.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании изменит значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" (например, заменит значение по умолчанию 1 - *высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования администратором следующих шаблонов: "1 - *подпись*", "2 - *подпись*" или "3 - *подпись*", где *подпись* - имя, присвоенное администратором приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - *подпись*" сопровождается стрелкой вверх, "2 - *подпись*" не обозначается стрелкой, "3 - *подпись*" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение 1 - *мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные администратором компании в список выбора для поля "Приоритет". Дополнительные сведения об изменении значений по умолчанию для списков выбора, например для поля "Приоритет", см. в разделе [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 1384).

Чтобы развернуть список недавно измененных запросов фондов, выберите "Показать полный список".

### Добавление разделов на главной странице фондов

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу фондов можно добавить некоторые или все из следующих разделов.

- Ожидающие запросы фондов
- Один или несколько разделов отчетов (администратор компании может настроить разделы отчетов, доступные на главной странице фондов)

### Процедура добавления разделов на главную страницу фондов

- 1 На главной странице фондов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы фондов" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочивания разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Связанную с фондами информацию см. в следующих разделах:

- [Фонды \(на стр. 524\)](#)
- [Управление фондами \(на стр. 527\)](#)
- [Поля фонда \(на стр. 533\)](#)

## Управление фондами

Для управления фондами выполняются следующие задачи:

- [Добавление участников фонда \(на стр. 527\)](#)
- [Добавление кредитов в фонды \(на стр. 528\)](#)
- [Обработка запросов для фондов \(на стр. 529\)](#)
- [Обработка требований \(на стр. 532\)](#)
- [Применение дебетов за счет фондов \(на стр. 533\)](#)
- [Рассмотрение операций фондов \(на стр. 533\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функция фондов отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Владелец может обновлять запись фонда. Участник фонда может создавать и обновлять запросы фондов.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Передача владения записями \(см. \[Передача права собственности на записи\]\(#\) на стр. 154\)](#)
- [Добавление примечаний \(на стр. 166\)](#)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи \(на стр. 173\)](#)
- [Удаление и восстановление записей \(на стр. 184\)](#)
- [Просмотр аудита операций для записей \(на стр. 187\)](#)
- [Настройка аудита операций \(см. \[Настройка аудита операций\]\(#\) на стр. 1436\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанная информация

Связанную с фондами информацию и вопросы, представляющие интерес, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей фондов \(на стр. 524\)](#)
- [Поля фонда \(на стр. 533\)](#)
- [Аналитика \(на стр. 871\)](#)
- [Отслеживание активов \(на стр. 304\)](#)

## Добавление участников фонда

Пользователь, создающий запись фонда, становится ее владельцем по умолчанию. Далее требуется добавить участников фонда. Добавление кого-либо как участника фонда позволяет этому лицу просматривать запись фонда и отправлять запросы на средства фонда.

**Перед началом работы** Следует настроить пользователей как активных пользователей Oracle CRM On Demand High Tech Edition, чтобы они появились в списке как участники фонда.

### Процедура добавления участников фонда

- 1 Выберите фонд.  
Подробнее о выборе фондов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о фонде" выполните прокрутку вниз до раздела "Участники фонда" и нажмите "Добавить участника".  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавить в макет раздел "Участники фонда". Подробнее об изменении макета см. в разделе [Изменение макета страницы 'Сведения' \(см. Изменение макета своей страницы сведений на стр. 828\)](#).
- 3 На странице "Добавить участника фонда" нажмите значок "Поиск" и выберите пользователя.  
Список пользователей содержит всех пользователей, использующих Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Сохраните запись.

### Добавление кредитов в фонды

Для того, чтобы сделать фонд доступным, добавьте кредит в фонд.

### Процедура добавления кредита в фонд

- 1 Выберите фонд.  
Подробнее о выборе фондов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о фонде" выполните прокрутку вниз до раздела "Кредиты фонда" и нажмите "Создать" в строке заголовка.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавить в макет раздел "Кредиты фонда". Подробнее об изменении макета см. в разделе [Изменение макета страницы 'Сведения' \(см. Изменение макета своей страницы сведений на стр. 828\)](#).
- 3 Введите информацию, как описано в следующей таблице, и затем сохраните запись.

| Поле                     | Описание                                                                                                                                          |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фонд                     | Имя фонда, который установлен как текущий фонд по умолчанию. (Только просмотр.)                                                                   |
| Название кредита         | Название записи этого кредита. Максимальная длина этого поля 30 символов. (Обязательное поле).                                                    |
| Сумма                    | Сумма кредита, учтенная для фонда, например 500 долларов США.                                                                                     |
| Описание                 | Описание этого кредита фонда.                                                                                                                     |
| Окончание срока действия | Дата, после которой кредит перестает действовать (ДД.ММ.ГГГГ). Дата приводится только для сведения. Для выбора даты используйте значок календаря. |

## Обработка запросов для фондов

Когда потребуется начать использовать некоторую сумму из фонда, создайте запрос фонда и отправьте его менеджеру фонда на утверждение. Для отслеживания этапа обслуживания запроса фонда менеджер фонда обновляет поле "Состояние".

### Процедура отправки запроса на предварительное утверждение

- 1 Выберите фонд.  
Подробнее о выборе фондов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о фонде" выполните прокрутку вниз до раздела "Запросы фондов" и нажмите "Создать".  
  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавить в макет раздел "Запросы фондов". Подробнее см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. [Изменение макета своей страницы сведений на стр. 828](#)).

- 3 На странице "Изменение запроса фонда" введите требуемую информацию.  
В следующей таблице описана информация о полях для запросов фонда. Администратор может добавить, переименовать или удалить поля, поэтому выводимые на экран поля могут отличаться от полей, описанных в этой таблице.

| Поле                                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о запросе фонда</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Идентификатор запроса*                   | Идентификатор для запроса фондов. Oracle CRM On Demand генерирует идентификатор запроса. (Обязательное поле).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Имя запроса фонда                        | Имя запроса фондов. Максимальная длина – 50 символов. (Обязательное поле).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тип                                      | <p>Указывает тип фонда. Это настраиваемое поле, которое может изменить администратор компании. (Обязательное поле).</p> <p>Предусмотрены два типа фондов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Фонды развития рынка.</b> Эти фонды используются отделами продаж или маркетинга компании для содействия партнеру, торговому посреднику или дистрибьютору в продаже и маркетинге продуктов данной компании.</li> <li>■ <b>Фонд разрешения особых цен.</b> Это фонд, используемый компанией для поддержки запросов на особые цены. Эти запросы являются запросами средств фондов, отправляемыми партнерами для получения особой цены для продукта или группы продуктов. Такая цена обычно запрашивается в целях сохранения партнером конкурентоспособности или получения специальной маржи.</li> </ul> |
| Фонд                                     | Имя связанного фонда. (Обязательное поле).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Поле                                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статус                                    | <p>Текущее состояние запроса фонда. Обязательное поле. (Обязательное поле).</p> <p>Значения по умолчанию: "Утвержденное заявление на выплату", "Заявление на выплату отклонено", "Заявление на выплату отправлено", "Выполняется", "Отказ в предварительном утверждении", "Предварительное утверждение отправлено" или "Предварительно утверждено".</p> <p>Участники фонда могут изменить состояние на следующее: Выполняется, Предварительное утверждение отправлено или Требование отправлено.</p> |
| Дата окончания                            | Дата, к которой необходимо утвердить запрос фондов. (Обязательное поле).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Возможность                               | Возможность, с которой связан фонд.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Организация возможности                   | Субъект, которому принадлежит связанная возможность.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Кампания                                  | Используется для связывания кампании с фондом.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Цель маркетинга                           | Значения по умолчанию: Поощрение партнера, Совместный маркетинг, Конкурентоспособность, Выпуск нового продукта или Сохранение клиентов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Область                                   | Значения по умолчанию: Африка, Азиатско-Тихоокеанский регион, Латинская Америка, Ближний Восток, Нет, Северная Америка, Северная Европа, Другое, Южная Америка, Южная Европа или Весь мир.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Категория                                 | Значения по умолчанию: Реклама, Присвоение фирменного наименования, Событие клиента, Прямая почтовая рассылка, Отображение, Событие для управляющего, Совместная реклама, Другое, Рекламная акция, Образцы, Семинар, Стимулирующая продажи премия, Выставка-продажа или Обучение.                                                                                                                                                                                                                    |
| Партнерская программа                     | Партнерская программа, для которой запрашиваются фонды.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Подробные сведения о запросе фонда</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Предварительно утвержденный запрос        | Сумма средств, необходимая для выполнения задач.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Предоставлено                             | Используется менеджером фонда. Это поле содержит сумму, предоставленную участнику, на базе запрошенной суммы в поле "Сумма предв.утв."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



| Поле                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Требование по претензии           | По завершении задачи участник выставляет требование на сумму, затраченную на выполнение задачи, используя это поле.                                                                                                                                                                                                            |
| Утверждено                        | Используется менеджером фонда. Это поле содержит сумму, утвержденную на базе затребованной суммы.                                                                                                                                                                                                                              |
| Дата запроса                      | По умолчанию назначается сегодняшняя дата.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Дата предварительного утверждения | Используется менеджером фонда. Это поле содержит дату утверждения суммы запрошенных средств менеджером фонда.                                                                                                                                                                                                                  |
| Дата решения по претензии         | Используется менеджером фонда. Это поле содержит дату утверждения суммы затребованных средств менеджером фонда.                                                                                                                                                                                                                |
| Дата начала                       | Начало периода, на который владелец торговой марки утвердил запрос фонда.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Конечная дата                     | Конец периода, на который владелец торговой марки утвердил запрос фонда. По истечении этой даты запрос фонда недействителен.                                                                                                                                                                                                   |
| Валюта запроса фонда              | Валюта, в которой запрашиваются средства.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Дополнительные сведения</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Владелец                          | Обычно владельцу разрешается обновлять сведения о записи, передавать запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровни доступа владельцев можно ограничивать или расширять.<br><br>Данное значение влияет на то, какие записи включаются в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах аналитики. |
| Изменено                          | Имя лица, создавшего или обновившего запись, с последующими датой и временем создания или обновления записи. Генерируется системой.                                                                                                                                                                                            |
| Субъект владельца                 | Это субъект партнера, для которого работает владелец. Таким образом, если владельцем является партнер, субъект владельца заполняется именем субъекта партнера, которому принадлежит партнер.                                                                                                                                   |
| Менеджер канала                   | Менеджер канала, ответственный за обслуживание и отношения между партнерами и компанией владельца марки. Менеджеры канала являются основным контактом для партнера.                                                                                                                                                            |
| Описание                          | Содержимое этого поля ограничено 250 символами.                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**1** Для состояния выберите "Предварительное утверждение отправлено".

**2** Сохраните запись.

Запись запроса фонда появляется в разделе "Ожидающие запросы фондов" на главной странице фондов менеджера фонда.

### **Процедура предварительного утверждения запроса фонда**

- 1 На главной странице фондов выберите запрос фонда в разделе "Ожидающие запросы фондов".
- 2 На странице "Сведения о запросе фонда" нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице "Изменение запроса фонда" выполните следующее.
  - a Введите соответствующую дату в поле "Дата предварительного утверждения".
  - b Введите утверждаемую сумму в поле "Предоставлено".
  - c Обновите состояние на "Предварительно утверждено".
- 4 Сохраните запись.

### **Обработка требований**

После того, как менеджер фонда утвердит запрос средств фонда и вы завершите задачу, для которой запрашивались средства, можно отправить требование. Менеджер фонда рассматривает отправленное требование и утверждает его.

### **Процедура отправки требования**

- 1 Выберите запрос фондов из списка запросов фондов, в котором хотите отправить заявление на выплату или выбрать предварительно утвержденный запрос фондов (перечисленный в разделе "Отложенные запросы фондов" на главной странице "Фонды").  
Подробнее о выборе запросов фондов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о запросе фонда" нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице "Изменение запроса фонда" выполните следующее.
  - a Введите запрашиваемую сумму в поле "Сумма треб."
  - b В поле "Состояние" выберите "Требование отправлено".
  - c Введите соответствующую дату в поле "Дата окончания".
- 4 Сохраните запись.

### **Процедура утверждения требования**

- 1 Выберите запрос средств фонда (находящийся в списке "Ожидающие запросы фондов" на главной странице фондов), для которого необходимо утвердить требование.  
Подробнее о выборе запросов фондов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о запросе фонда" рассмотрите затребованную сумму в поле "Сумма треб.", затем нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице "Изменение запроса фонда" выполните следующее.
  - a Введите утверждаемую сумму в поле "Утверждено".
  - b Введите дату в поле "Дата решения по требованию".
  - c В поле "Состояние" выберите "Требование утверждено".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для утверждения фондов необходимо, чтобы параметр "Предел утверждения фонда" в записи пользователя был установлен на достаточное значение. Обратитесь к администратору компании, если предел утверждения недостаточен. Кроме того, система Oracle CRM On Demand не позволяет утверждать запросы фондов, приводящие к отрицательному остатку фонда, если не установлен флажок "Разрешить отрицательные остатки" на странице "Сведения о фонде".

- 4 Сохраните запись.  
После утверждения требования оно появляется в разделе "Дебеты фонда" записи фонда.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После утверждения требования редактирование запроса фонда невозможно.

## Применение дебетов за счет фондов

Для удерживания суммы из фонда создайте запись дебета.

### Процедура применения дебета за счет фонда

- 1 Выберите фонд.  
Подробнее о выборе фондов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о фонде" выполните прокрутку вниз до раздела "Дебеты фонда" и нажмите "Создать" в строке заголовка, чтобы создать запись дебета.
- 3 На странице "Изменение дебета фонда" введите требуемую информацию.  
Макс. длина параметра "Имя запроса фонда" составляет 50 символов.

## Рассмотрение операций фондов

Предусмотрена возможность просмотра операций с фондами для записей, которыми управляет пользователь. Администратор компании может рассматривать операции для всех фондов и запросов фондов компании. Это позволяет контролировать и отслеживать выполняемые с фондами операции.

### Процедура просмотра операций с фондами

- 1 Выберите фонд.  
Подробнее о выборе фондов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о фонде" выполните прокрутку вниз до раздела "Отслеживание операций аудита".  
Отображается список со сведениями о ходе выполнения каждой операции, относящейся к фонду, включая транзакции, даты и вовлеченных работников.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавить раздел 'Отслеживание операций аудита' в макет. Подробнее см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. [Изменение макета своей страницы сведений на стр. 828](#)).

## Поля фонда

Используйте страницу "Изменение фонда" для добавления фонда или обновления сведений существующего фонда. На странице "Изменение фонда" отображается полный набор полей для записи фонда.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может различными способами настроить приложение, например, изменив имена типов записей, полей и вариантов в списках выбора. Таким образом, отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в этой таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                             | Описание                                                         |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о фонде</b> |                                                                  |
| Идентификатор фонда              | Идентификатор фонда. Генерируется системой. (Обязательное поле). |

| Поле                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Название фонда                  | Название фонда. Максимальная длина – 50 символов. (Обязательное поле).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Дата начала<br>Дата окончания   | Период времени, в течение которого фонд является действительным.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Статус                          | Значения по умолчанию: Активный, Закрыто, Выполняется или Приостановлено.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Тип                             | <p>Указывает тип фонда. Варианты типов фонов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>MDF (фонд развития рынка).</b> Фонды MDF являются фондами денежных средств, учрежденными отделом продаж или маркетинга производителя для оказания помощи партнерам, торговым посредникам или дистрибьюторам в продаже продуктов или выводе на рынок торговой марки производителя.</li> <li><b>SPA (разрешение специальных цен).</b> Фонд SPA позволяет партнерам запрашивать специальную цену для продаваемого продукта или группы продуктов.</li> </ul> |
| Партнер                         | Субъекты должны иметь установленный флажок для поля "Партнер" для появления в данном списке выбора.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Разрешить отрицательные остатки | <p>Установка этого флажка разрешает фонду регистрировать отрицательный остаток. Например, если остаток фонда составляет 500 долларов США, может быть утвержден запрос фонда на сумму 600 долларов США. Если этот флажок не установлен, в Oracle CRM On Demand при попытке утвердить запрос фонда на ту же сумму 600 долларов США появится сообщение, информирующее, что отрицательные остатки запрещены. (Обязательное поле).</p> <p>По умолчанию этот флажок установлен.</p>                                                                        |
| Конечная сумма                  | Общая сумма в долларах, намеченная для фонда. (Обязательное поле).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Суммарный кредит                | Поле доступно только для чтения. Сумма всех кредитов фонда, созданных в разделе "Кредиты фонда".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Суммарный дебет                 | Поле доступно только для чтения. Сумма всех дебетов фонда, созданных в разделе "Дебеты фонда". После утверждения требования фонда автоматически создается запись дебета в разделе "Дебеты фонда".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Остаток                         | Поле доступно только для чтения. Значение: (Суммарный кредит - Суммарный дебет).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Всего предварительно утверждено | Поле доступно только для чтения. Сумма всех запросов фондов, утвержденных для конкретного фонда. После того, как менеджер фонда утверждает запрос фонда, изменяется значение этого поля.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Поле                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Остаток после предварительного утверждения | Поле доступно только для чтения. Значение: (Суммарный кредит - Всего предварительно утверждено).                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Валюта фонда                               | Валюта фонда, например доллары США или евро. Используйте для выбора валюты фонда значок селектора валют.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Дополнительные сведения</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Владелец                                   | <p>Владелец записи фонда.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах "Аналитика".</p> |
| Описание                                   | Не более 250 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### Связанная информация

Связанную с фондами информацию см. в следующих разделах:

- [Фонды \(на стр. 524\)](#)
- [Работа с главной страницей фондов \(на стр. 524\)](#)
- [Управление фондами \(на стр. 527\)](#)

## Курсы

Курс является структурой программы обучения, основная цель которой - приобретение определенного набора навыков. Многие компании, особенно имеющие дело со сложными продуктами или услугами, требуют, чтобы их партнеры и торговые посредники соответственно обучались и получали адекватное представление о том, что они продают. Таким образом, курсы становятся механизмом распространения знаний и информации о продуктах и услугах компании. Как правило, каждый курс посвящен определенному продукту или семейству продуктов. Вместе с тем, иногда курсы посвящены общим представлениям или принципам. Курсы могут быть теоретическими или практическими (например, практическое обучение в лабораториях и так далее) или комплексными (и теория, и практика).

В Oracle CRM On Demand курс может быть связан с определенным продуктом или набором продуктов. Аналогично, курс может быть связан с одной категорией продуктов, несколькими категориями продуктов или не связан с категориями продуктов. При стандартной настройке Oracle CRM On Demand можно также поддерживать несколько основных атрибутов курса, например продолжительность, оплата, даты начала и окончания, зависимость от других курсов и так далее.

Курсы могут предлагаться самой компанией, поставщиком услуг обучения или обоими. С помощью Oracle CRM On Demand можно определить список сторонних поставщиков, предлагающих курс, и опубликовать этот список партнерам. После публикации курса сотрудники партнера могут зарегистрироваться на курс.

## Работа с главной страницей курсов

Главная страница курса служит исходным пунктом управления курсами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы курсов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание курса

Чтобы создать курс, в разделе недавно измененных курсов нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании курсов см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля курса \(на стр. 540\)](#).

### Работа со списками курсов

В разделе "Списки курсов" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для курсов.

| Список курсов               | Описание                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все курсы                   | Перечисляются все курсы, доступные для просмотра пользователем, независимо от владельца.                                                                                                                              |
| Недавно созданные курсы     | Все курсы, созданные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний созданный курс указывается первым в списке).                  |
| Недавно измененные курсы    | Все курсы, измененные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний измененный курс указывается первым в списке).                |
| Недавно введенные курсы     | Все курсы, введенные за последние 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний введенный курс указывается первым в списке).                  |
| Прекращенные курсы          | Все курсы, которые запланировано прекратить за последние 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - хронологический (ближайший прекращаемый курс указывается первым в списке). |
| Мои курсы                   | Все курсы, которые принадлежат пользователю.                                                                                                                                                                          |
| Мои недавно созданные курсы | Все курсы, созданные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.                                                                                                                                   |

| Список курсов                | Описание                                                                              |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Мои недавно измененные курсы | Все курсы, обновленные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных курсов

В разделе "Недавно измененные курсы" показаны курсы, которые были изменены в последнее время.

Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

### Добавление разделов на главной странице курсов

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", на главную страницу курсов можно добавить любой набор из следующих разделов:

- Все курсы
- Недавно созданные курсы
- Недавно измененные курсы
- Недавно введенные курсы
- Прекращенные курсы
- Мои курсы
- Мои недавно созданные курсы
- Мои недавно измененные курсы

### Порядок добавления разделов на главную страницу курсов

- 1 На главной странице курсов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы курса" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление курсами

Для управления курсами выполняются следующие задачи:

- [Связывание сертификации с продуктами, категориями продуктов и решениями \(на стр. 556\)](#)
- [Связывание курсов с экзаменами и сертификациями \(на стр. 538\)](#)
- [Связывание курсов с другими курсами \(на стр. 539\)](#)
- [Открытие доступа на просмотр курсов для партнеров \(на стр. 539\)](#)
- [Зачисление на курсы \(на стр. 540\)](#)
- [Обновление записи зачисления на курс \(на стр. 540\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)



- Обновление сведений о записях (на стр. 120)
- Привязка записей к выбранной записи (на стр. 123)
- Работа со списками (на стр. 131)
- Добавление примечаний (на стр. 166)
- Работа с дополнениями (на стр. 171)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### **Связывание курсов с продуктами, категориями продуктов и решениями**

Курсы можно связывать с одним или более продуктами, категориями продуктов и решениями. Если курс соответствует только одному продукту или только одной категории продуктов, то выберите соответствующее значение в полях "Основной продукт" или "Основная категория продуктов", соответственно. Вместе с тем, если курс применим к решению, нескольким продуктам или нескольким категориям продуктов, то следуйте шагам, перечисленным ниже.

#### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Продукты курса", "Категории продуктов курса" или "Решения для курса" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы связать курсы с продуктами, категориями продуктов или решениями**

- 1 В разделе "Продукты курса", "Категории продуктов курса" или "Решения для курса" на странице сведений о курсе нажмите "Добавить".
- 2 На странице "Правка" укажите продукт (или категорию продуктов) и нажмите "Сохранить".
- 3 Если требуется, многократно повторите вышеупомянутые шаги, чтобы определить все взаимосвязи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Следуйте шагам, перечисленным выше, чтобы связать курс с решениями, независимо от того, связан ли курс с одним решением или несколькими решениями.

### **Связывание курсов с экзаменами и сертификациями**

Обычно курс заканчивается проведением одного или нескольких экзаменов. После успешной сдачи экзаменов выдается сертификат. Можно связать курс с экзаменами и сертификациями.

#### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделу связанной информации "Экзамены курса" или "Курсы сертификации" на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы связать курсы с экзаменами и сертификациями**

- 1 В разделе "Экзамены курса" или "Курсы сертификации" страницы сведений о курсе нажмите кнопку "Добавить".
- 2 На странице правки укажите соответствующий экзамен или сертификацию.

- 3 Нажмите "Сохранить".
- 4 Повторите эти шаги для добавления дополнительных связей с экзаменами или сертификатами.

### **Связывание курсов с другими курсами**

В Oracle CRM On Demand можно связывать курс с другими курсами. Один курс может быть рекомендован как вводный курс для перехода к другому курсу или может заменять другой курс, который, возможно, уже прекращен.

Эта информация предоставляется лишь для сведения и помогает вашим партнерам составить целостное представление о доступных курсах и их взаимосвязях. При зачислении на курс эти взаимосвязи курсов учитываются только по выбору самого контакта, а не являются обязательными критериями для Oracle CRM On Demand. Так, например, если указано, что перед зачислением на курс В рекомендуется предварительно пройти курс А, это предварительное условие не рассматривается приложением Oracle CRM On Demand как обязательное, что позволяет контакту выбрать сразу зачисление на курс В, даже не проходя курс А.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Следите, чтобы курс не был связан сам с собой: поле "Связанный курс" должно содержать имя курса, отличное от курса на родительской странице.

### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Связанные курсы" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### **Чтобы связать курс с другим курсом**

- 1 На странице "Список курсов" щелкните имя курса, который хотите связать с другим курсом.
- 2 В разделе "Связанные курсы" страницы сведений о курсе нажмите "Добавить".
- 3 На странице "Изменение связанных курсов" выберите связанный курс и тип взаимосвязи, затем нажмите "Сохранить". Затем нажмите "Сохранить".

### **Открытие доступа на просмотр курсов для партнеров**

Курсы не становятся видимыми для партнеров автоматически. Можно открыть доступ на просмотр курса команде работников партнера и связать эту команду с записью курса.

### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Команда для курса" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### **Чтобы открыть доступ на просмотр курсов для партнеров**

- 1 В разделе "Команда для курса" страницы сведений о курсе нажмите "Добавление пользователей".
- 2 На странице "Изменение команды для курса" укажите имя пользователя, роль команды и доступ к записи для каждого работника партнера, которому необходимо открыть доступ на просмотр курса.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Компания Oracle рекомендует открывать команде работников партнера доступ только для чтения.

- 3 Нажмите "Сохранить".

## Зачисление на курсы

Можно использовать Oracle CRM On Demand для зачисления на курс с целью улучшения своего набора навыков в отношении определенного продукта или ряда продуктов.

### Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Зачисления на курсы" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### Для зачисления на курс

- 1 На странице "Список курсов" щелкните имя курса, на который хотите быть зачислены.
- 2 В разделе "Зачисления на курсы" страницы сведений о курсе нажмите "Зачислить".
- 3 На странице "Изменение зачисления на курс" выберите курс и кандидата, которого хотите зачислить. Затем нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** С некоторыми ограничениями Oracle CRM On Demand поддерживает многократное зачисление одного контакта на один и тот же курс. Многократное зачисление может потребоваться контакту по ряду причин, например для завершения неполного прохождения курса, для освежения полученных знаний и т. д. Oracle CRM On Demand допускает многократное зачисление одного контакта на один и тот же курс при условии, что вводятся другие даты зачисления или другой владелец записи.

### Обновление записи зачисления на курс

Запись зачисления на курс могут обновить только пользователи с соответствующими правами доступа. По умолчанию обновление поля "Статус" в записи зачисления разрешается только роли владельца торговой марки, например менеджеру канала. Все другие поля разрешается обновлять ролям владельца торговой марки и ролям партнера.

Администратор может изменить параметры прав доступа по умолчанию, как требуется для компании.

### Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Зачисления на курсы" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### Чтобы обновить запись зачисления на курс:

- 1 В разделе "Зачисления на курс" страницы сведений о курсе щелкните ссылку "Правка" для записи зачисления, которую хотите изменить.
- 2 Измените поля нужным образом.
- 3 Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для поля "Статус зачисления" допустимы следующие значения по умолчанию: "Зачислен", "Завершено" и "Не завершено". Вместе с тем этот список полностью настраивается, и можно изменить его в соответствии с потребностями бизнеса.

## Поля курса

Страница "Изменение курса" используется для добавления курса или обновления сведений для существующего курса. На странице "Изменение курса" представлен полный набор полей для курса.

**СОВЕТ.** Также можно изменить курс на страницах "Список курсов" и "Сведения о курсе". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел ключевых сведений</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Имя                             | Имя курса. В этом поле учитывается регистр, поэтому следите за соответствием соглашению об именах, которое установлено в компании, для правильного использования сокращений, прописных букв и так далее во избежание появления дубликатов курсов. Это обязательное поле.                                                                                                                   |
| Тип                             | Тип, выбранный для этого курса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Статус                          | Статус курса, например "Запланировано" или "Доступно". Администратор может изменить возможные значения статуса, поэтому отображаемые значения статуса могут отличаться от упомянутых здесь. Это обязательное поле.                                                                                                                                                                         |
| Доступно с                      | Дата, с которой вводится курс. Это поле полезно, если курс планируется ввести через несколько месяцев, но требуется заранее уведомить об этом партнерское сообщество. Если указано в этом поле, то курс будет отображаться в списке "Недавно введенные курсы" на главной странице курсов.                                                                                                  |
| Идентификатор курса             | Внутренний идентификатор для курса. В пределах компании этот идентификатор обычно уникален; но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Основная категория продуктов    | Имя основной категории продуктов, на которую фокусируется этот курс. Это поле используется только в тех случаях, когда курс касается одной категории продуктов. Если курс подходит для нескольких категорий продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Категории продуктов курса".                                                                   |
| Основной продукт                | Основной продукт, на котором фокусируется курс. Если экзамен касается более одного продукта, используйте связанную позицию "Продукт", чтобы указать список продуктов. Это поле используется только в тех случаях, когда курс касается одного продукта. Если курс подходит для нескольких продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Продукты курса". |
| Доступно по                     | Дата, после которой курс больше не будет предлагаться. Это поле используется, чтобы уведомить партнерское сообщество о том, что курс скоро будет прекращен. Если указано в этом поле, то курс будет отображаться в списке "Прекращенные курсы" на главной странице курсов.                                                                                                                 |
| <b>Раздел сведений о курсе</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Поле                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Продолжительность (часы)          | Продолжительность курса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Продолжительность курса (дни)     | Календарная продолжительность курса. Достаточно длительные курсы (продолжительностью более 8 часов) обычно разбиваются на несколько дней.                                                                                                                                                                               |
| Формат                            | Формат поставки для курса.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Сред.                             | Носитель (среда) поставки для курса.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Внешний уникальный идентификатор  | Уникальный идентификатор курса во внешней системе. Этот идентификатор требуется, когда данные импортируются из внешней системы и требуется знать, импортировался ли входящий курс ранее.                                                                                                                                |
| Веб-узел                          | URL-адрес страницы, которая содержит дополнительную информацию о курсе. Поле "Веб-сайт" полезно, если хранение и ведение информации курса осуществляется не в Oracle CRM On Demand, а в другом приложении.                                                                                                              |
| Валюта                            | Валюта, используемая для оплаты.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Плата за курс                     | Плата, взимаемая за прохождение курса.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Параметры платежа                 | Способ, выбранный для оплаты курса, например кредитная карта или чек. Это поле для одного значения. Поэтому, если разрешены альтернативные способы оплаты, определите соответствующее комбинированное значение в раскрывающемся списке. например "Чек или кредитная карта", "Наличные или кредитная карта" и так далее. |
| <b>Раздел сведений о контакте</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Контакт                           | Основное лицо для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта уже определено как контакт в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                         |
| Контакт: имя                      | Имя контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".                                                                                                                                                                     |
| Контакт: фамилия                  | Фамилия контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".                                                                                                                                                                 |
| Контакт: компания                 | Компания контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".                                                                                                                                                                |
| Электронная почта контакта        | Адрес электронной почты контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".                                                                                                                                                 |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя                            | Имя лица для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Фамилия                        | Фамилия лица для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Компания                       | Компания лица для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Электронная почта              | Адрес электронной почты лица для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Телефон                        | Номер телефона лица для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Владелец                       | Владелец записи курса.<br><br>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51). |
| Описание                       | Дополнительные сведения о курсе. Данное поле может содержать до 2000 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Поля зачисления на курс

Страница "Зачисления на курс" предназначена для зачислений на курс. На этой странице содержится набор полей для зачисления на курс.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                  | Описание                          |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о зачислении</b> |                                   |
| Курс                                  | Имя курса. Это обязательное поле. |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                         |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Цель                           | Цель зачисления на курс, если таковая имеется.                                                                                                   |
| Дата зачисления                | Во время создания автоматически вводится текущая системная дата. Это значение может быть изменено во время и после создания.                     |
| Статус зачисления              | Текущий статус зачисления на курс. Согласно предварительным настройкам, во время создания в это поле автоматически вводится значение "Зачислен". |
| Кандидат                       | Имя кандидата, который будет посещать курс. В Oracle CRM On Demand уже должен быть определен контакт. Это обязательное поле.                     |
| Номер зачисления               | Номера зачисления обычно уникальны, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.                                                          |
| Дата завершения                | Дата, на которую курс был завершен кандидатом.                                                                                                   |
| Курс: партнер                  | Партнерская компания, работник которой зачисляется как кандидат на определенный курс.                                                            |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                  |
| Владелец                       | Текущий владелец зачисления на курс.                                                                                                             |
| Описание                       | Дополнительные сведения о зачислении на курс. Данное поле может содержать до 2000 символов.                                                      |

## Экзамены

*Экзамен* - это способ оценки определенных навыков и квалификации человека. Обычно экзамен является следующим логическим этапом после завершения курса. Как правило, по окончании курса проводится экзамен или несколько экзаменов для всех, кто прошел курс. Как правило, по окончании курса проводится экзамен или несколько экзаменов для всех, кто прошел курс. Многие компании считают курс успешно пройденным только в том случае, если все экзамены сданы и получено необходимое число баллов по ним.

Как и курс, экзамен также может быть связан с продуктом или группой продуктов, а также с категорией продуктов или несколькими категориями продуктов. В Oracle CRM On Demand экзамен можно назначить для определенного продукта, набора продуктов или категорий продуктов. Кроме того, можно связать экзамен с одним или несколькими курсами для точного следования логической последовательности от курса к экзамену.

Поскольку экзамены обычно управляют и проводятся уполномоченными поставщиками услуг тестирования, а не самой компанией, в Oracle CRM On Demand можно определить список таких сторонних поставщиков для определенного экзамена. Можно использовать Oracle CRM On Demand для регистрации любого доступного вам контакта на экзамен.

### Работа с главной страницей экзаменов

Главная страница экзаменов служит исходным пунктом управления экзаменами.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы экзаменов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание экзамена

Чтобы создать экзамен, в разделе "Недавно измененные экзамены" нажмите кнопку "Создать".  
Дополнительные сведения о создании экзаменов см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля экзамена \(на стр. 550\)](#).

### Работа со списками экзаменов

В разделе "Списки экзаменов" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для экзаменов.

| Список экзаменов               | Описание                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все экзамены                   | Перечисляются все экзамены, доступные для просмотра пользователем, независимо от владельца.                                                                                                                                |
| Недавно созданные экзамены     | Все экзамены, созданные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний созданный экзамен указывается первым в списке).                 |
| Недавно измененные экзамены    | Все экзамены, измененные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний измененный экзамен указывается первым в списке).               |
| Недавно введенные экзамены     | Все экзамены, введенные в последние 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний введенный экзамен указывается первым в списке).                  |
| Прекращенные экзамены          | Все экзамены, которые запланировано прекратить в следующие 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - хронологический (ближайший прекращаемый экзамен указывается первым в списке). |
| Мои экзамены                   | Все экзамены, владельцем которых является пользователь.                                                                                                                                                                    |
| Мои недавно созданные экзамены | Все экзамены, созданные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.                                                                                                                                     |

| Список экзаменов                | Описание                                                                                 |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Мои недавно измененные экзамены | Все экзамены, обновленные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных экзаменов

В разделе "Недавно измененные экзамены" показаны экзамены, которые были изменены в последнее время.

Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

### Добавление разделов на главной странице экзаменов

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", на главную страницу экзаменов можно добавить любой набор из следующих разделов:

- Все экзамены
- Недавно созданные экзамены
- Недавно измененные экзамены
- Недавно введенные экзамены
- Прекращенные экзамены
- Мои экзамены
- Мои недавно созданные экзамены
- Мои недавно измененные экзамены

### Порядок добавления разделов на главную страницу экзаменов

- 1 На главной странице экзаменов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы экзамена" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление экзаменами

Для управления экзаменами выполняются следующие задачи:

- [Связывание экзаменов с продуктами, категориями продуктов и решениями \(на стр. 547\)](#)
- [Связывание экзаменов с курсами и сертификациями \(на стр. 547\)](#)
- [Связывание экзаменов с другими экзаменами \(на стр. 548\)](#)
- [Открытие доступа на просмотр экзаменов для партнеров \(на стр. 548\)](#)
- [Регистрация на экзамены \(на стр. 549\)](#)
- [Обновление записи регистрации на экзамен \(на стр. 549\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- Создание записей (на стр. 55)
- Обновление сведений о записях (на стр. 120)
- Привязка записей к выбранной записи (на стр. 123)
- Работа со списками (на стр. 131)
- Добавление примечаний (на стр. 166)
- Работа с дополнениями (на стр. 171)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### **Связывание экзаменов с продуктами, категориями продуктов и решениями**

Экзамены можно связывать с одним или более продуктами, категориями продуктов и решениями. Если экзамен соответствует только одному продукту или только одной категории продуктов, то выберите соответствующее значение в полях "Основной продукт" или "Основная категория продуктов", соответственно. Вместе с тем, если экзамен применим к решению, нескольким продуктам или нескольким категориям продуктов, то следуйте шагам, перечисленным ниже.

#### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Продукты для экзамена", "Категории продуктов для экзамена" или "Решения для экзамена" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы связать экзамены с продуктами, категориями продуктов или решениями**

- 1 В разделе "Продукты для экзамена", "Категории продуктов для экзамена" или "Решения для экзамена" на странице сведений об экзамене нажмите "Добавить".
- 2 На странице правки укажите продукт (или категорию продуктов) и нажмите "Сохранить".
- 3 Если требуется, многократно повторите вышеупомянутые шаги, чтобы определить все взаимосвязи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Выполните перечисленные выше шаги, чтобы связать экзамен с решениями, независимо от того, связан ли экзамен с одним решением или несколькими решениями.

### **Связывание экзаменов с курсами и сертификациями**

Экзамен или серия экзаменов обычно указывают успешное завершение курса сертификации. Всем, успешно сдавшим экзамен или серию экзаменов, выдается сертификат о прохождении курса. Экзамен можно связать с курсами и сертификациями.

#### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Экзамены курса" или "Экзамены сертификации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы связать экзамены с курсами и сертификациями**

- 1 В разделе "Экзамены курса" или "Экзамены сертификации" страницы сведений об экзамене нажмите кнопку "Добавить".
- 2 На странице правки укажите соответствующий курс или сертификацию.
- 3 Нажмите "Сохранить".
- 4 Повторите эти шаги для добавления дополнительных связей с курсами или сертификатами.

### **Связывание экзаменов с другими экзаменами**

В Oracle CRM On Demand можно связывать экзамен с другими экзаменами. Один экзамен может быть рекомендован как предварительное условие для перехода к другому экзамену или может заменять другой экзамен, который, возможно, уже прекращен.

Эта информация предоставляется лишь для сведения и помогает вашим партнерам составить целостное представление о доступных экзаменах и их взаимосвязях. При регистрации контакта на экзамен эти взаимосвязи экзаменов не являются обязательными критериями для Oracle CRM On Demand. Так, например, если указано, что перед регистрацией на экзамен В рекомендуется предварительно сдать экзамен А, это предварительное условие не рассматривается приложением Oracle CRM On Demand как обязательное, что позволяет контакту выбрать сразу регистрацию на экзамен В, даже не регистрируясь на экзамен А.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Следите, чтобы экзамен не был связан сам с собой: поле "Связанный экзамен" должно содержать имя экзамена, отличное от экзамена на родительской странице.

#### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Связанные экзамены" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы связать экзамен с другим экзаменом**

- 1 На странице "Список экзаменов" щелкните имя экзамена, который хотите связать с другим экзаменом.
- 2 В разделе "Связанные экзамены" страницы сведений об экзамене нажмите "Добавить".
- 3 На странице "Изменение связанных экзаменов" выберите связанный экзамен и тип взаимосвязи.
- 4 Нажмите "Сохранить".

### **Открытие доступа на просмотр экзаменов для партнеров**

Экзамены не становятся видимыми для партнеров автоматически. Можно открыть доступ на просмотр экзамена команде работников партнера и связать эту команду с записью экзамена.

#### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Команда для экзамена" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы открыть доступ на просмотр экзаменов для партнеров**

- 1 В разделе "Команда для экзамена" страницы сведений об экзамене нажмите "Добавление пользователей".
- 2 На странице "Изменение команды для экзамена" укажите имя пользователя, роль команды и доступ к записи для каждого работника партнера, которому хотите открыть доступ на просмотр экзаменов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Компания Oracle рекомендует открывать команде работников партнера доступ только для чтения.

- 3 Нажмите "Сохранить".

## Регистрация на экзамены

Oracle CRM On Demand можно использовать, чтобы зарегистрироваться на экзамен с целью оценки своего набора навыков в отношении определенного продукта или ряда продуктов.

### Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Регистрации на экзамен" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### Чтобы зарегистрироваться на экзамен

- 1 На странице "Список экзаменов" щелкните имя экзамена, на который хотите зарегистрироваться.
- 2 В разделе "Регистрации на экзамен" страницы сведений об экзамене нажмите "Зарегистрировать".
- 3 На странице "Изменение регистрации на экзамен" выберите экзамен и кандидата, которого хотите зарегистрировать.
- 4 Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** С некоторыми ограничениями Oracle CRM On Demand поддерживает многократную регистрацию одного контакта на один и тот же экзамен. Многократная регистрация на экзамен может потребоваться контакту по ряду причин: например, для увеличения полученного числа баллов, пересдачи несданного экзамена или пересдачи экзамена ввиду истечения срока действия прежней оценки. Oracle CRM On Demand допускает повторную регистрацию одного контакта на один и тот же экзамен при условии, что вводятся другие даты экзамена или другой владелец записи.

## Обновление записи регистрации на экзамен

Запись регистрации на экзамен могут обновить только пользователи с соответствующими правами доступа. По умолчанию обновление поля "Статус" в записи регистрации на экзамен разрешается только ролям владельца торговой марки, например менеджеру канала. Все другие поля разрешается обновлять ролям владельца торговой марки и ролям партнера.

Администратор может изменить параметры прав доступа по умолчанию, как требуется для компании.

### Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Регистрации на экзамен" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### Чтобы обновить запись регистрации на экзамен:

- 1 В разделе "Регистрация на экзамен" страницы сведений об экзамене щелкните ссылку "Правка" для записи регистрации, которую хотите изменить.
- 2 Измените поля нужным образом.
- 3 Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для поля "Статус зачисления" допустимы следующие значения по умолчанию: "Зачислен", "Завершено" и "Не завершено". Вместе с тем этот список полностью настраивается, и можно изменить его в соответствии с потребностями бизнеса.

## Поля экзамена

Страница "Изменение экзамена" используется для добавления экзамена или обновления сведений для существующего экзамена. На странице "Изменение экзамена" представлен полный набор полей для экзамена.

**СОВЕТ.** Также можно изменить экзамен на страницах "Список экзаменов" и "Сведения об экзамене". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел ключевых сведений</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Имя                             | Имя экзамена. В этом поле учитывается регистр, поэтому следите за соответствием соглашению об именах, которое установлено в компании, для правильного использования сокращений, прописных букв и так далее во избежание появления дубликатов экзаменов. Это обязательное поле.                                                       |
| Тип                             | Тип, выбранный для этого экзамена.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Статус                          | Статус экзамена, например "Запланировано" или "Доступно". Администратор может изменить возможные значения статуса, поэтому отображаемые значения статуса могут отличаться от упомянутых здесь. Это обязательное поле.                                                                                                                |
| Доступно с                      | Дата, с которой вводится экзамен. Это поле полезно, если экзамен планируется ввести через несколько месяцев, но требуется заранее уведомить об этом партнерское сообщество. Если указано в этом поле, то экзамен будет отображаться в списке "Недавно введенные экзамены" на главной странице экзаменов.                             |
| Идентификатор экзамена          | Внутренний идентификатор для экзамена. В пределах компании этот идентификатор обычно уникален; но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.                                                                                                                                                                                   |
| Основная категория продуктов    | Имя основной категории продуктов, на которую фокусируется этот экзамен. Это поле используется только в тех случаях, когда экзамен касается одной категории продуктов. Если экзамен подходит для нескольких категорий продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Категории продуктов экзамена". |
| Основной продукт                | Основной продукт, на котором фокусируется экзамен. Если экзамен касается более одного продукта, используйте связанную позицию "Продукт", чтобы указать список продуктов. Это поле используется только в тех случаях, когда экзамен                                                                                                   |

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | касается одного продукта. Если экзамен подходит для нескольких продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Продукты экзамена".                                                                                                                                                        |
| Доступно по                        | Дата, после которой экзамен больше не будет предлагаться. Это поле используется, чтобы уведомить партнерское сообщество о том, что экзамен скоро будет отменен. Если указано в этом поле, то экзамен будет отображаться в списке "Прекращенные экзамены" на главной странице курсов.                                       |
| <b>Раздел сведений об экзамене</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Число вопросов                     | Общее число вопросов на экзамене.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Разрешенное время (минуты)         | Общее время в минутах, которое дается на сдачу экзамена.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Макс. сумма баллов                 | Максимальная сумма баллов, которую можно набрать на экзамене.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Успешная оценка                    | Минимальная сумма баллов, которую требуется набрать для успешной сдачи экзамена.                                                                                                                                                                                                                                           |
| Срок действия (месяцы)             | Отрезок времени в месяцах, в течение которого действует оценка за экзамен.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Веб-узел                           | URL-адрес страницы, которая содержит дополнительную информацию об экзамене. Поле "Веб-сайт" полезно, если хранение и ведение информации экзамена осуществляется не в Oracle CRM On Demand, а в другом приложении.                                                                                                          |
| Формат                             | Формат поставки для экзамена.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Сред.                              | Носитель (среда) поставки для экзамена.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Метод оценки                       | Метод согласно которому оценивается экзамен.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Валюта                             | Валюта, используемая для оплаты.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Плата за экзамен                   | Плата, взимаемая за сдачу экзамена.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Параметры платежа                  | Способ, выбранный для оплаты экзамена, например кредитная карта или чек. Это поле для одного значения. Поэтому, если разрешены альтернативные способы оплаты, определите соответствующее комбинированное значение в раскрывающемся списке. например "Чек или кредитная карта", "Наличные или кредитная карта" и так далее. |
| <b>Раздел сведений о контакте</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Контакт                        | Выберите основное лицо для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта уже определено как контакт в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Контакт: имя                   | Имя контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Контакт: фамилия               | Фамилия контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Контакт: компания              | Компания контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Электронная почта контакта     | Адрес электронной почты контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Имя                            | Имя лица для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Фамилия                        | Фамилия лица для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Компания                       | Компания лица для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Электронная почта              | Адрес электронной почты лица для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Телефон                        | Номер телефона лица для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Владелец                       | <p>Владелец записи экзамена.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |

| Поле     | Описание                                                                           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Описание | Дополнительные сведения об экзамене. Данное поле может содержать до 2000 символов. |

## Поля регистрации на экзамен

Страница "Регистрация на экзамен" предназначена для регистрации на экзамен. Эта страница содержит набор полей для регистрации на экзамен.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                   | Описание                                                                                                                       |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о регистрации</b> |                                                                                                                                |
| Экзамен                                | Имя экзамена. Это обязательное поле.                                                                                           |
| Цель                                   | Цель регистрации на экзамен, если таковая имеется.                                                                             |
| Дата регистрации                       | Во время создания автоматически вводится текущая системная дата. Это значение может быть изменено во время и после создания.   |
| Статус регистрации                     | Текущий статус регистрации на экзамен.                                                                                         |
| Экзамен: партнер                       | Компания партнера, администрирующая определенный экзамен, на который регистрируется кандидат.                                  |
| Окончание срока действия оценки        | Дата окончания срока действия полученной суммы баллов или оценки.                                                              |
| Кандидат                               | Имя кандидата, который будет сдавать экзамен. В Oracle CRM On Demand уже должен быть определен контакт. Это обязательное поле. |
| Регистрационный номер                  | Эти номера обычно уникальны, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.                                               |
| Дата завершения                        | Дата, на которую экзамен был завершен кандидатом.                                                                              |
| Полученная сумма баллов                | Сумма баллов, полученная на экзамене (если есть).                                                                              |
| Полученная оценка                      | Оценка знаний (например, буквенная или по 5-балльной шкале), полученная по результатам экзаменов (если есть).                  |
| Дата экзамена                          | Дата проведения экзамена.                                                                                                      |

| Поле                           | Описание                                                                                        |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                 |
| Владелец                       | Текущий владелец регистрации на экзамен.                                                        |
| Описание                       | Дополнительные сведения о регистрации на экзамен. Данное поле может содержать до 2000 символов. |

## Сертификация

*Сертификация* является подтверждением квалификации работника в определенном наборе навыков. Поскольку экзамен оценивает квалификацию человека, сертификация подтверждает его компетентность. Сертификации обычно предоставляются после сдачи одного или нескольких экзаменов. Таким образом, сертификации можно считать логическим завершением курса и экзаменов.

Поскольку сертификации не являются обязательными, обычно они имеют определенный срок действия. Таким образом, сертификат выдается на определенный период, после которого необходимо повторно пройти сертификацию. Когда для сертификации определено окончание срока действия, это обычно обосновано тем, что компания, выдающая сертификат, ожидает развития в области навыка или технологии (по которым выдан сертификат) или упразднения данного навыка или технологии.

В отличие от курсов и экзаменов, которые могут быть не связаны с продуктами, сертификация почти всегда предоставляется для определенного продукта или набора продуктов. Oracle CRM On Demand поддерживает связывание сертификата с курсами, экзаменами, продуктами, категориями продуктов и решениями. Ни одна из этих связей не является обязательной; то есть число таких связей с сертификацией не ограничивается (по выбору пользователя). В некоторых случаях можно даже определить сертификацию, которая не связана ни с каким курсом, экзаменом, продуктом, категорией продуктов или решением.

### Работа с главной страницей сертификаций

Главная страница сертификаций служит исходным пунктом управления сертификациями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы сертификаций настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание сертификации

Чтобы создать сертификацию, в разделе недавно измененных сертификаций нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании сертификаций см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля сертификаций \(см. Поля сертификации на стр. 559\)](#).

#### Работа со списками сертификаций

В разделе "Списки сертификаций" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для сертификаций.

| Список сертификаций | Описание                                                                                        |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все сертификации    | Перечисляются все сертификации, доступные для просмотра пользователем, независимо от владельца. |

| Список сертификатов                | Описание                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Недавно созданные сертификаты      | Все сертификаты, созданные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя созданная сертификация указывается первой в списке).                         |
| Недавно измененные сертификаты     | Все сертификаты, измененные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя измененная сертификация указывается первой в списке).                       |
| Недавно введенные сертификаты      | Все сертификаты, введенные за последние 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя введенная сертификация указывается первой в списке).                         |
| Прекращенные сертификаты           | Все сертификаты, которые запланировано прекратить в течение следующих 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - хронологический (ближайшая прекращаемая сертификация указывается первой в списке). |
| Мои сертификаты                    | Все сертификаты, владельцем которых является пользователь.                                                                                                                                                                                 |
| Мои недавно созданные сертификаты  | Все сертификаты, созданные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.                                                                                                                                                  |
| Мои недавно измененные сертификаты | Все сертификаты, обновленные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.                                                                                                                                                |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных сертификатов

В разделе "Недавно измененные сертификаты" показаны сертификаты, которые были изменены в последнее время.

Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

## Добавление разделов на главной странице сертификаций

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", на главную страницу сертификаций можно добавить любой набор из следующих разделов:

- Все сертификации
- Недавно созданные сертификации
- Недавно измененные сертификации
- Недавно введенные сертификации
- Прекращенные сертификации
- Мои сертификации
- Мои недавно созданные сертификации
- Мои недавно измененные сертификации

## Порядок добавления разделов на главную страницу сертификаций

- 1 На главной странице сертификаций нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы сертификаций с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите "Сохранить".

## Управление сертификациями

Для управления сертификациями выполняются следующие задачи:

- [Связывание сертификации с продуктами, категориями продуктов и решениями \(на стр. 556\)](#)
- [Связывание сертификаций с экзаменами и курсами \(на стр. 557\)](#)
- [Связывание сертификаций с другими сертификациями \(на стр. 557\)](#)
- [Открытие доступа на просмотр сертификаций для партнеров \(на стр. 558\)](#)
- [Запрос на сертификацию \(на стр. 558\)](#)
- [Обновление записи запроса на сертификацию \(на стр. 559\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Связывание записей со своей выбранной записью \(см. \[Привязка записей к выбранной записи\]\(#\) на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Добавление примечаний \(на стр. 166\)](#)
- [Работа с дополнениями \(на стр. 171\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## Связывание сертификации с продуктами, категориями продуктов и решениями

Сертификации можно связывать с одним или несколькими продуктами, категориями продуктов и решениями. Если сертификация соответствует только одному продукту или только одной категории продуктов, то выберите соответствующее значение в полях "Основной продукт" или "Основная категория

продуктов" соответственно. Вместе с тем, если сертификация применима к решению или решениям, нескольким продуктам или категориям продуктов, то следуйте шагам, перечисленным ниже.

### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Продукты для сертификации", "Категории продуктов для сертификации" или "Решения для сертификации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### **Чтобы связать сертификации с продуктами, категориями продуктов или решениями**

- 1 В разделе "Продукты для сертификации", "Категории продуктов для сертификации" или "Решения для сертификации" на странице сведений о сертификации нажмите "Добавить".
- 2 На странице правки укажите продукт, категорию продуктов или решение и нажмите "Сохранить".
- 3 Если требуется, многократно повторите вышеупомянутые шаги, чтобы определить все взаимосвязи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Следуйте шагам, перечисленным выше, чтобы связать сертификацию с решениями, независимо от того, связана ли сертификация с одним решением или несколькими решениями.

### **Связывание сертификаций с экзаменами и курсами**

Сертификация обычно требует прохождения курса или серии курсов. Эти курсы завершаются одним или несколькими экзаменами. После успешной сдачи экзаменов выдается сертификат. Сертификацию можно связать с экзаменами и курсами.

### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Экзамены сертификации" и "Курсы сертификации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### **Чтобы связать сертификации с экзаменами и курсами**

- 1 В разделе "Экзамены сертификации" или "Курсы сертификации" страницы сведений о сертификации нажмите "Добавить".
- 2 На странице правки укажите соответствующий экзамен или курс.
- 3 Нажмите "Сохранить".
- 4 Повторите эти шаги для добавления дополнительных связей с экзаменами или курсами.

### **Связывание сертификаций с другими сертификациями**

В Oracle CRM On Demand можно связывать сертификацию с другими сертификациями. Одна сертификация может быть рекомендована как предварительная для перехода к другой сертификации или может заменять другую сертификацию, которая, возможно, уже прекращена.

Эта информация предоставляется лишь для сведения и помогает вашим партнерам составить целостное представление о доступных сертификациях и их взаимосвязях. При предоставлении сертификации эти взаимосвязи сертификаций не являются обязательными критериями для Oracle CRM On Demand. Так, например, если указано, что перед предоставлением сертификации В рекомендуется предварительно пройти сертификацию А, это предварительное условие не рассматривается приложением Oracle CRM On Demand как обязательное, что позволяет предоставить контакту сертификацию В, даже если он не проходил сертификацию А.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Следите, чтобы сертификация не была связана сама с собой: поле "Связанная сертификация" должно содержать имя сертификации, отличное от сертификации в родительской записи.

#### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Связанные сертификации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы связать сертификацию с другой сертификацией**

- 1 На странице "Список сертификаций" щелкните имя сертификации, которую хотите связать с другой сертификацией.
- 2 В разделе "Связанные сертификации" страницы сведений о сертификации нажмите "Добавить".
- 3 На странице "Изменение связанных сертификаций" выберите связанную сертификацию и тип взаимосвязи, затем нажмите "Сохранить". Затем нажмите "Сохранить".

#### **Открытие доступа на просмотр сертификаций для партнеров**

Сертификации не становятся видимыми для партнеров автоматически. Можно открыть доступ на просмотр сертификации команде работников партнера и связать эту команду с записью сертификации.

#### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Команда для сертификации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы открыть доступ на просмотр сертификаций для партнеров**

- 1 В разделе "Команда для сертификации" страницы сведений о сертификации нажмите "Добавление пользователей".
- 2 На странице "Изменение команды для сертификации" укажите имя пользователя, роль команды и доступ к записи для каждого работника партнера, которому хотите открыть доступ на просмотр сертификации.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Компания Oracle рекомендует открывать команде работников партнера доступ только для чтения.

- 3 Нажмите "Сохранить".

#### **Запрос на сертификацию**

В Oracle CRM On Demand можно запросить сертификацию на определенный продукт или набор продуктов.

#### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Запросы на сертификацию" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы запросить сертификацию**

- 1 На странице "Список сертификаций" щелкните имя сертификации, которую хотите запросить.



- 2 В разделе "Запросы на сертификацию" страницы сведений о сертификации нажмите "Запросить сертификацию".
- 3 На странице "Изменение запроса на сертификацию" выберите сертификацию и кандидата для сертификации. Затем нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поддерживаются многократные запросы на сертификацию для одного контакта. Причина в том, что одна и та же сертификация может потребоваться контакту несколько раз, например, в случае окончания срока действия имеющейся сертификации или отклонения предыдущего запроса на сертификацию. В связи с этим Oracle CRM On Demand допускает наличие нескольких запросов от одного контакта на одну и ту же сертификацию при условии, что даты запроса являются различными.

## Обновление записи запроса на сертификацию

Запись запроса на сертификацию могут обновить только пользователи с соответствующими правами доступа. По умолчанию, обновление поля "Статус" в записи запроса на сертификацию разрешается только ролям владельца торговой марки, например менеджеру канала. Все другие поля разрешается обновлять ролям владельца торговой марки и ролям партнера.

Администратор может изменить параметры прав доступа по умолчанию, как требуется для компании.

### Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Запросы на сертификацию" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### Чтобы обновить запись запроса на сертификацию

- 1 В разделе "Запросы на сертификацию" страницы сведений о сертификации щелкните ссылку "Правка" для записи запроса, которую хотите изменить.
- 2 Измените поля нужным образом.
- 3 Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для поля "Статус сертификации" допустимы следующие значения по умолчанию: "Запрошено", "Предоставлено" и "Отклонено". Вместе с тем, этот список полностью настраивается, и можно изменить его в соответствии с потребностями бизнеса.

## Поля сертификации

Страница "Изменение сертификации" используется для добавления сертификации или обновления сведений для существующей сертификации. На странице "Изменение сертификации" представлен полный набор полей для сертификации.

**СОВЕТ.** Также можно изменить сертификации на страницах "Список сертификаций" и "Сведения о сертификации". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                            | Описание |
|---------------------------------|----------|
| <b>Раздел ключевых сведений</b> |          |

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя                                   | Имя сертификации. В этом поле учитывается регистр, поэтому следите за соответствием соглашению об именах, которое установлено в компании, для правильного использования сокращений, прописных букв и так далее во избежание появления дубликатов сертификаций. Это обязательное поле.                                                                                                         |
| Тип                                   | Тип, выбранный для данной сертификации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Статус                                | Статус сертификации, например "Запланировано" или "Доступно". Администратор может изменить возможные значения статуса, поэтому отображаемые значения статуса могут отличаться от упомянутых здесь. Это обязательное поле.                                                                                                                                                                     |
| Доступно с                            | Дата, после которой сертификация доступна для запросов. Если указано в этом поле, то сертификация будет отображаться в списке "Недавно введенные сертификации" на главной странице сертификаций.                                                                                                                                                                                              |
| Идентификатор сертификации            | Внутренний идентификатор для сертификации. Обычно идентификатор уникален, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Основная категория продуктов          | Имя основной категории продуктов, по которой контакт будет сертифицирован после успешного достижения сертификации. Это поле используется только в тех случаях, когда сертификация касается одной категории продуктов. Если сертификация подходит для нескольких категорий продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Категории продуктов сертификации". |
| Основной продукт                      | Имя основного продукта, по которому партнерская компания будет сертифицирована после успешного достижения сертификации. Это поле используется только в тех случаях, когда сертификация касается одного продукта. Если сертификация подходит для нескольких продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Продукты сертификации".                           |
| Доступно по                           | Дата, после которой сертификация больше не будет предлагаться. Если какое-либо значение указано в этом поле, то сертификация будет отображаться в списке "Прекращенные сертификации" на главной странице сертификаций.                                                                                                                                                                        |
| <b>Раздел сведений о сертификации</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Срок действия (месяцы)                | Отрезок времени в месяцах, в течение которого действует сертификация после предоставления контакту. Это поле служит лишь для сведения, Oracle CRM On Demand не устанавливает автоматически срок действия предоставленной сертификации.                                                                                                                                                        |
| Обновляемая                           | Указывает, может ли возобновляться сертификация, предоставленная контакту.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Веб-узел                              | URL-адрес страницы, которая содержит дополнительную информацию о сертификации. Поле "Веб-сайт" полезно, если хранение и ведение информации сертификации осуществляется не в Oracle CRM On Demand, а в другом приложении.                                                                                                                                                                      |

| Поле                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Валюта                            | Валюта, используемая для оплаты.                                                                                                                                                                                                                         |
| Плата за сертификацию             | Плата, взимаемая за предоставление сертификации.                                                                                                                                                                                                         |
| Параметры платежа                 | Способ, выбранный для оплаты сертификации, например кредитная карта или чек. Это поле для выбора только одного значения, но могут быть разрешено несколько видов оплаты, например "Чек или кредитная карта", "Наличные или кредитная карта" и так далее. |
| <b>Раздел сведений о контакте</b> |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Контакт                           | Контакт по поводу сертификации                                                                                                                                                                                                                           |
| Контакт: имя                      | Имя контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".                                                                                                                             |
| Контакт: фамилия                  | Фамилия контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".                                                                                                                         |
| Контакт: организация              | Название субъекта (организации) контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".                                                                                                 |
| Электронная почта контакта        | Адрес электронной почты контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".                                                                                                         |
| Имя                               | Имя лица для контакта по поводу сертификации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                 |
| Фамилия                           | Фамилия лица для контакта по поводу сертификации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                             |
| Компания                          | Компания лица для контакта по поводу сертификации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                            |
| Электронная почта                 | Адрес электронной почты лица для контакта по поводу сертификации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                             |
| Телефон                           | Номер телефона лица для контакта по поводу сертификации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                      |
| <b>Дополнительные сведения</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Владелец                          | Владелец записи сертификации.                                                                                                                                                                                                                            |

| Поле     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51). |
| Описание | Дополнительные сведения о записи сертификации. Данное поле может содержать до 2000 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Поля запроса на сертификацию

Страница "Запрос на сертификацию" служит для подачи запросов на сертификацию. Эта страница содержит набор полей для запроса на сертификацию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о запросе</b> |                                                                                                                                                             |
| Сертификация                       | Имя сертификации, на которую подан запрос. Это обязательное поле.                                                                                           |
| Цель                               | Цель запроса на сертификацию, если таковая имеется.                                                                                                         |
| Дата запроса                       | Дата запрошенной сертификации. Во время создания автоматически вводится текущая системная дата. Это значение может быть изменено во время и после создания. |
| Номер сертификации                 | Номера сертификаций обычно уникальны, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.                                                                   |
| Обновляемая                        | Указывает, возобновима или нет предоставленная сертификация.                                                                                                |
| Кандидат                           | Имя кандидата, запросившего сертификацию. В Oracle CRM On Demand уже должен быть определен контакт. Это обязательное поле.                                  |
| Дата сертификации                  | Дата, когда сертификация считается пройденной.                                                                                                              |
| Статус сертификации                | Текущий статус запроса на сертификацию                                                                                                                      |
| Окончание срока действия           | Дата, после которой истекает срок действия сертификации.                                                                                                    |

| Поле                           | Описание                                                                                                |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                         |
| Владелец                       | Текущий владелец записи запроса на сертификацию.                                                        |
| Описание                       | Дополнительные сведения о записи запроса на сертификацию. Данное поле может содержать до 2000 символов. |

## Аккредитация

Аккредитация является подтверждением способности или компетентности компании партнера в области продажи определенных продуктов или качественного предоставления определенных услуг. В то время как сертификации предоставляются отдельным людям, аккредитации предоставляются партнерским компаниям, соответствующим определенным требованиям. Как правило, одним из требований является наличие в штате предварительно указанной минимальной численности персонала с заданными сертификациями. Таким образом, в некотором смысле аккредитация - это набор сертификаций, который является следующим логическим шагом в цепочке: курсы - экзамены - сертификации.

Аккредитации могут быть связаны с продуктами, категориями продуктов и решениями. Кроме того, они могут быть связаны с другими аккредитациями.

### Работа с главной страницей аккредитаций

Главная страница аккредитаций служит исходным пунктом управления аккредитациями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы аккредитаций настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание аккредитации

Чтобы создать аккредитацию, в разделе "Недавно измененные аккредитации" нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании аккредитаций см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля аккредитации \(на стр. 568\)](#).

#### Работа со списками аккредитаций

В разделе "Списки аккредитаций" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для аккредитаций.

| Список аккредитаций            | Описание                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все аккредитации               | Перечисляются все аккредитации, доступные для просмотра пользователем, независимо от владельца.                                                                                                                     |
| Недавно созданные аккредитации | Все аккредитации, созданные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя созданная аккредитация указывается первой в списке). |

| Список аккредитаций                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Недавно измененные аккредитации     | Все аккредитации, измененные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя измененная аккредитация указывается первой в списке).                       |
| Недавно введенные аккредитации      | Все аккредитации, введенные за последние 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя введенная аккредитация указывается первой в списке).                         |
| Прекращенные аккредитации           | Все аккредитации, которые запланировано прекратить в течение следующих 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - хронологический (ближайшая прекращаемая аккредитация указывается первой в списке). |
| Мои аккредитации                    | Все аккредитации, владельцем которых является пользователь.                                                                                                                                                                                 |
| Мои недавно созданные аккредитации  | Все аккредитации, созданные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.                                                                                                                                                  |
| Мои недавно измененные аккредитации | Все аккредитации, обновленные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.                                                                                                                                                |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных аккредитаций

В разделе "Недавно измененные аккредитации" показаны аккредитации, которые были изменены в последнее время.

Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

### Добавление разделов на главной странице аккредитаций

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", на главную страницу аккредитаций можно добавить любой набор из следующих разделов:

- Все аккредитации
- Недавно созданные аккредитации
- Недавно измененные аккредитации

- Недавно введенные аккредитации
- Прекращенные аккредитации
- Мои аккредитации
- Мои недавно созданные аккредитации
- Мои недавно измененные аккредитации

### **Порядок добавления разделов на главную страницу аккредитаций**

- 1 На главной странице аккредитаций нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы аккредитаций" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## **Управление аккредитациями**

Для управления аккредитациями выполняются следующие задачи:

- [Связывание аккредитаций с продуктами, категориями продуктов и решениями \(на стр. 565\)](#)
- [Связывание аккредитаций с другими аккредитациями \(на стр. 566\)](#)
- [Запись требований к сертификации для аккредитации \(на стр. 566\)](#)
- [Открытие доступа на просмотр аккредитаций для партнеров \(на стр. 567\)](#)
- [Запрос аккредитации \(на стр. 567\)](#)
- [Обновление записи запроса на аккредитацию \(на стр. 568\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Добавление примечаний \(на стр. 166\)](#)
- [Работа с дополнениями \(на стр. 171\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## **Связывание аккредитаций с продуктами, категориями продуктов и решениями**

Аккредитации можно связывать с одним или более продуктами, категориями продуктов и решениями. Если аккредитация соответствует только одному продукту или только одной категории продуктов, то выберите соответствующее значение в полях "Основной продукт" или "Основная категория продуктов", соответственно. Вместе с тем, если аккредитация применима к решению или решениям, нескольким продуктам или нескольким категориям продуктов, то следуйте шагам, перечисленным ниже.

### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Продукты для аккредитации", "Категории продуктов для аккредитации" или "Решения для аккредитации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.



### **Чтобы связать аккредитации с продуктами, категориями продуктов или решениями**

- 1 В разделе "Продукты для аккредитации", "Категории продуктов для аккредитации" или "Решения для аккредитации" на странице сведений об аккредитации нажмите "Добавить".
- 2 На странице правки укажите продукт, категорию продуктов или решение и нажмите "Сохранить".
- 3 Если требуется, многократно повторите вышеупомянутые шаги, чтобы определить все взаимосвязи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Следуйте шагам, перечисленным выше, чтобы связать аккредитацию с решениями, независимо от того, связана ли аккредитация с одним решением или несколькими решениями.

### **Связывание аккредитаций с другими аккредитациями**

В Oracle CRM On Demand можно связывать аккредитацию с другими аккредитациями. Одна аккредитация может быть рекомендована как предварительная перед прохождением другой аккредитации или может заменять другую аккредитацию, которая, возможно, уже прекращена.

Эта информация предоставляется лишь для сведения и помогает вашим партнерам составить целостное представление о доступных аккредитациях и их взаимосвязях. При предоставлении аккредитации эти взаимосвязи аккредитаций не являются обязательными критериями для Oracle CRM On Demand. Так, например, если указано, что перед предоставлением аккредитации В рекомендуется предварительно пройти аккредитацию А, это предварительное условие не рассматривается приложением Oracle CRM On Demand как обязательное, что позволяет предоставить компании партнера аккредитацию В, даже если она не проходила аккредитацию А.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Следите, чтобы аккредитация не была связана сама с собой: поле "Связанная аккредитация" должно содержать имя аккредитации, отличное от аккредитации в родительской записи.

#### **Перед началом работы**

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Связанные аккредитации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### **Чтобы связать аккредитацию с другой аккредитацией**

- 1 На странице "Список аккредитаций" щелкните имя аккредитации, которую хотите связать с другой аккредитацией.
- 2 В разделе "Связанные аккредитации" страницы сведений об аккредитации нажмите "Добавить".
- 3 На странице "Изменение связанных аккредитаций" выберите связанную аккредитацию и тип взаимосвязи, затем нажмите "Сохранить".

### **Запись требований к сертификации для аккредитации**

Аккредитация является подтверждением способности или компетентности компании партнера в области поставки определенных продуктов или услуг. С помощью Oracle CRM On Demand можно задать требования к сертификации для аккредитации. Например, можно потребовать, чтобы в компании партнера, которой будет предоставлена эта аккредитация, 10 % работников имело соответствующую сертификацию, причем работников с сертификацией должно быть не менее двух. Другими словами, если в штате компании числится 40 технических работников, то по крайней мере четыре из них должны иметь соответствующую сертификацию. Если в штате компании числится только 15 работников, то не менее двух работников должны иметь соответствующую сертификацию.

Требования к сертификации, указанные в этом разделе, не являются обязательными условиями для Oracle CRM On Demand при предоставлении аккредитации. Эта информация дается только для сведения с целью дать вашим партнерам представление о требованиях к аккредитации.

### Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Сертификация для аккредитации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы записать требования к сертификации для аккредитации**

- 1 На странице "Список аккредитаций" щелкните имя аккредитации, для которой хотите записать требования к сертификации.
- 2 В разделе "Сертификации для аккредитации" страницы сведений об аккредитации нажмите "Добавить".
- 3 В списке выбора сертификаций выберите нужную сертификацию.
- 4 В поле "Число сертификаций" введите число, если хотите указать минимальное число работников, которые должны иметь эту сертификацию.
- 5 В поле "Процент сертифицированных работников", введите процент, если хотите указать минимальный процент работников, которые должны иметь эту сертификацию. Затем нажмите "Сохранить".

### Открытие доступа на просмотр аккредитаций для партнеров

Аккредитации не становятся видимыми для партнеров автоматически. Можно открыть доступ на просмотр аккредитации команде работников партнера и связать эту команду с записью аккредитации.

#### Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Команда для аккредитации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы открыть доступ на просмотр аккредитаций для партнеров**

- 1 В разделе "Команда для аккредитации" страницы сведений об аккредитации нажмите "Добавление пользователей".
- 2 На странице "Изменение команды для аккредитации" укажите имя пользователя, роль команды и доступ к записи для каждого работника партнера, которому хотите открыть доступ на просмотр аккредитации.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Компания Oracle рекомендует открывать команде работников партнера доступ только для чтения.

- 3 Нажмите "Сохранить".

### Запрос аккредитации

Компания, отвечающая требованиям для аккредитации, может запросить аккредитацию у компании партнера.

#### Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Запросы на аккредитацию" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

#### **Чтобы запросить аккредитацию**

- 1 На странице "Список аккредитаций" щелкните имя аккредитации, которую хотите запросить.
- 2 В разделе "Запрос на аккредитацию" страницы сведений об аккредитации нажмите "Добавление пользователей".
- 3 На странице "Изменение запроса на аккредитацию" выберите аккредитацию и партнера, затем нажмите кнопку "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Компании партнера могут неоднократно запрашивать одну и ту же аккредитацию, например в случае окончания срока действия имеющейся аккредитации или отклонения предыдущего запроса на аккредитацию. В связи с этим Oracle CRM On Demand допускает наличие нескольких запросов от одной компании партнера на одну и ту же аккредитацию при условии, что даты запроса являются различными.

## Обновление записи запроса на аккредитацию

Запись запроса на аккредитацию могут обновить только пользователи с соответствующими правами доступа. По умолчанию, обновление поля "Статус" в записи запроса на сертификацию разрешается только ролям владельца торговой марки, например менеджеру канала. Все другие поля разрешается обновлять ролям владельца торговой марки и ролям партнера.

Администратор может изменить параметры прав доступа по умолчанию, как требуется для компании.

### Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Запросы на аккредитацию" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

### Чтобы обновить запись запроса на аккредитацию:

- 1 В разделе "Запросы на аккредитацию" страницы сведений об аккредитации щелкните ссылку "Правка" для записи запроса, которую хотите изменить.
- 2 Измените поля нужным образом.
- 3 Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для поля "Статус аккредитации" допустимы следующие значения по умолчанию: "Запрошено", "Предоставлено" и "Отклонено". Вместе с тем, этот список полностью настраивается, и можно изменить его в соответствии с потребностями бизнеса.

## Поля аккредитации

Страница "Изменение аккредитации" используется для добавления аккредитации или обновления сведений о существующей аккредитации. На данной странице представлен полный набор полей для аккредитации.

**СОВЕТ.** Также можно изменить аккредитации на страницах "Список аккредитаций" и "Сведения об аккредитации". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке. Администраторы могут даже добавить дополнительные поля для аккредитации.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел ключевых сведений</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Имя                                    | Имя аккредитации. В этом поле учитывается регистр, поэтому следите за соответствием соглашению об именах, которое установлено в компании, для правильного использования сокращений, прописных букв и так далее во избежание появления дубликатов аккредитаций. Это обязательное поле.                                                                                                                     |
| Тип                                    | Тип, выбранный для этой аккредитации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Статус                                 | Статус аккредитации, например "Запланировано" или "Доступно". Администратор может изменить возможные значения статуса, поэтому отображаемые значения статуса могут отличаться от упомянутых здесь. Это обязательное поле.                                                                                                                                                                                 |
| Доступно с                             | Дата, с которой доступна аккредитация. Если указано в этом поле, то аккредитация будет отображаться в списке "Недавно введенные аккредитации" на главной странице аккредитаций.                                                                                                                                                                                                                           |
| Идентификатор аккредитации             | Внутренний идентификатор для аккредитации. Обычно идентификатор уникален, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Основная категория продуктов           | Имя основной категории продуктов, по которой компания продукта будет сертифицирована после успешного прохождения аккредитации. Это поле используется только в тех случаях, когда аккредитация касается одной категории продуктов. Если аккредитация подходит для нескольких категорий продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Категории продуктов аккредитации". |
| Основной продукт                       | Имя основного продукта, по которому партнерская компания будет сертифицирована после успешного прохождения аккредитации. Это поле используется только в тех случаях, когда аккредитация касается одного продукта. Если аккредитация подходит для нескольких продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Продукты аккредитации".                                      |
| Доступно по                            | Дата, после которой аккредитация больше не будет доступна. Если указано в этом поле, то аккредитация будет отображаться в списке "Прекращенные аккредитации" на главной странице аккредитаций.                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Раздел сведений об аккредитации</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Срок действия (месяцы)                 | Отрезок времени в месяцах, в течение которого действует аккредитация, предоставленная партнерской компании.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Обновляемая                            | Указывает, может ли возобновляться аккредитация, предоставленная партнерской компании.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Веб-узел                               | URL-адрес страницы, которая содержит дополнительную информацию об аккредитации. Поле "Веб-сайт" полезно, если хранение и ведение информации                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Поле                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | аккредитации осуществляется не в Oracle CRM On Demand, а в другом приложении.                                                                                                                                                             |
| Валюта                            | Валюта, используемая для оплаты.                                                                                                                                                                                                          |
| Плата за аккредитацию             | Плата, взимаемая за предоставление аккредитации.                                                                                                                                                                                          |
| Параметры платежа                 | Способ, выбранный для оплаты аккредитации, например кредитная карта или чек. Это поле для одного значения. но могут быть разрешены разные способы оплаты, например "Чек или кредитная карта", "Наличные или кредитная карта" и так далее. |
| <b>Раздел сведений о контакте</b> |                                                                                                                                                                                                                                           |
| Контакт                           | Выберите основное лицо для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта уже определено как контакт в Oracle CRM On Demand.                                                           |
| Контакт: имя                      | Имя контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".                                                                                                              |
| Контакт: фамилия                  | Фамилия контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".                                                                                                          |
| Контакт: организация              | Название субъекта (организации) контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".                                                                                  |
| Электронная почта контакта        | Адрес электронной почты контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".                                                                                          |
| Имя                               | Имя лица для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                  |
| Фамилия                           | Фамилия лица для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле ТОЛЬКО в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                              |
| Компания                          | Компания лица для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле ТОЛЬКО в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                             |
| Электронная почта                 | Адрес электронной почты лица для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле ТОЛЬКО в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                              |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Телефон                        | Номер телефона лица для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле ТОЛЬКО в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Владелец                       | Владелец записи аккредитации.<br><br>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51). |
| Описание                       | Дополнительные сведения о записи аккредитации. Данное поле может содержать до 2000 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Поля запроса на аккредитацию

Страница "Запрос на аккредитацию" служит для подачи запросов на аккредитацию. Эта страница содержит набор полей для запроса на аккредитацию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о запросе</b> |                                                                                                                                                             |
| Аккредитация                       | Имя аккредитации, на которую подан запрос. Это обязательное поле.                                                                                           |
| Цель                               | Цель запроса на аккредитацию, если таковая имеется.                                                                                                         |
| Дата запроса                       | Дата запрошенной аккредитации. Во время создания автоматически вводится текущая системная дата. Это значение может быть изменено во время и после создания. |
| Номер аккредитации                 | Номер аккредитации обычно уникален, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.                                                                     |
| Обновляемая                        | Указывает, возобновима или нет предоставленная аккредитация.                                                                                                |
| Партнер                            | Название компании партнера, запросившей аккредитацию. Это обязательное поле.                                                                                |

| Поле                           | Описание                                                                                         |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата аккредитации              | Дата, когда аккредитация предоставлена партнерской компании.                                     |
| Статус аккредитации            | Текущий статус запроса на аккредитацию                                                           |
| Окончание срока действия       | Дата, после которой истекает срок действия аккредитации.                                         |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                  |
| Владелец                       | Текущий владелец записи запроса на аккредитацию.                                                 |
| Описание                       | Дополнительные сведения о запросе на аккредитацию. Данное поле может содержать до 2000 символов. |



Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для сведений Life Sciences и управления процессом продаж лекарственных препаратов:

В Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition доступны следующие вкладки:

**Мероприятие.** Эти страницы используются для управления мероприятиями, например связанными с обучением или событиями клиента, и приглашенными на эти события.

**Государственная лицензия для контакта.** Эти страницы используются для записи сведений о государственной лицензии (или других документах) для занятия врачебной практикой и проверки подписей для образцов, розданных торговым представителем.

**Период учета запасов.** Эти страницы позволяют организовать планирование и определение метрик продавцами (например, для выполнения промежуточных и окончательных инвентаризаций для аудита и выверок).

**Транзакция с образцами.** Эти страницы используются для создания, обновления и отслеживания различных типов транзакций с образцами (транзакций переносов, подтверждений, корректировок, выплат или раздачи образцов) и связанных позиций транзакций.

**Распределение.** Эти страницы используются для распределения образцов конечным пользователям и отслеживания количеств для образца продукта и периода, в течение которого образцы продуктов доступны для распределения.

**Партия образцов.** Эти страницы используются для отслеживания номеров партий для образцов продуктов.

**Отказ от ответственности для образцов.** Эти страницы используются для создания, обновления и отслеживания отказов от ответственности для образцов продуктов.

**План обмена сообщениями.** Эти страницы используются для управления планами обмена сообщениями (презентаций, доставляемых с помощью персонального или планшетного компьютера для пользователей Sales).

**Позиция плана сообщений.** Эти страницы используются для задания позиций, составляющих план сообщений.

**Отношение с позицией плана сообщений.** Эти страницы используются для задания элемента презентации для предоставления дополнительных сведений для поддержки основной позиции плана сообщений.

**Заблокированный продукт.** Используйте эти страницы, чтобы указать, что определенные продукты заблокированы для тех или иных контактов.

**Распределение для контакта-медика.** Эти страницы используются для создания, обновления и удаления размещений, связанных со специалистами сферы здравоохранения.

## Процессы в биологических науках

С помощью Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition можно выполнить следующие задачи:

### Отслеживание мероприятий

Страницы мероприятий можно использовать для планирования и отслеживания мероприятий, например связанных с обучением. Мероприятие может быть простым, как, например, сеанс обучения во время обеда в офисе клиента, или более сложным, как серия семинаров или местное совещание по продажам для компании. Дополнительные сведения о планировании и отслеживании мероприятий см. в разделе События (см. [Мероприятия](#) на стр. 576).

### Бизнес-планирование

Страницы планирования бизнеса обеспечивают базовые средства для операций планирования бизнеса в фармацевтической промышленности. Пользователи могут задать цели для субъектов, контактов и продуктов, связать эти цели с долгосрочными стратегическими планами, краткосрочными целями, иерархическими планами субъектов, планами ключевых неформальных лидеров или планами торговых марок. Дополнительные сведения об управлении бизнес-планами см. в разделе Планирование бизнеса (см. [Бизнес-планирование](#) на стр. 409).

### Запись сведений о контактах и субъектах и планирование коммерческих взаимодействий

На страницах сведений о контакте и сведений о субъекте (организации) можно записывать и сохранять более подробные сведения о коммерческих взаимодействиях в разделе операций взаимодействия. На этих страницах отображается список операций взаимодействия и история взаимодействий с контактом или организацией. Дополнительные сведения об использовании страниц "Контакты" см. в разделе [Контакты](#) (на стр. 314). Дополнительные сведения об использовании страниц "Организация" см. в разделах Организации (см. [Субъекты](#) на стр. 290) и [Работа со списками операций](#) (на стр. 217).

### Планирование коммерческих взаимодействий

Торговые представители могут запланировать предварительные взаимодействия для организации, просмотрев соответствующие отношения контакта и субъекта. Кроме того, они могут узнать оптимальное время для взаимодействий с клиентом и проверить действующую медицинскую лицензию. Это планирование позволяет торговому представителю получить ответы на следующие вопросы:

- По каким продуктам требуется разъяснение
- Сколько образцов или позиций для рекламных акций необходимо доставить
- Чью подпись необходимо получить для выполнения коммерческого взаимодействия

Дополнительные сведения об этих задачах см. в разделах Отслеживание посещений (коммерческих визитов) клиентов (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224), Отслеживание оптимального времени взаимодействия (см. [Отслеживание оптимального времени вызова](#) на стр. 329), [Государственные лицензии для контактов](#) (на стр. 584) и [Массовое планирование вызовов](#) (на стр. 229).

### Запись сведений о клиенте для соблюдения регулятивных норм

Можно записывать следующие сведения о визитах к клиентам:

- Подробные сведения о продуктах
- Сведения об образцах, розданных клиентам
- Образцы, запрашиваемые клиентами
- Сведения о позициях для рекламных акций или обучения, розданных клиентам
- Обсужденные планы обмена сообщениями
- Ответы на сообщения
- Собранные подписи клиентов

Эти сведения обычно требуются для соблюдения требований администрации по контролю за продуктами питания и лекарствами (FDA) и подобных организаций в других странах. Эти сведения можно сохранить на странице списка операций взаимодействия записи сведений о контакте. Дополнительные сведения о страницах операций см. в следующих разделах:

- [Календарь и операции \(на стр. 201\)](#)
- [Работа со списками операций \(на стр. 217\)](#)
- Отслеживание посещений (коммерческих визитов) клиентов (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224)

### Управление образцами

Администраторы образцов могут выполнять такие бизнес-процессы, как создание периодов учета запасов, записей распределения и записей запасов образцов для торговых представителей. Торговые представители могут создавать отчеты об аудите запасов, запрашиваемые администратором образцов, а также закрывать периоды учета запасов и выполнять для них выверку. Кроме того, торговые представители могут корректировать запасы, передавать и раздавать образцы. В результате выполнения этих процессов создаются транзакции выплат. Дополнительные сведения об этих задачах см. в разделе [Управление образцами \(на стр. 587\)](#).

### Управление презентациями для клиентов

Торговые и маркетинговые организации могут управлять содержимым мультимедийных и графических файлов, создавать планы обмена сообщениями и распределять эти планы обмена сообщениями продавцам на местах. Затем торговые организации могут представлять специализированные презентации клиентам и автоматически записывать метрики, связанные с откликами клиентов. Эти метрики передаются в маркетинговую организацию для анализа. Используйте Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition с автономным приложением клиента, который требуется для создания презентаций для клиентов и записи метрик откликов клиентов. Для управления содержимым презентаций и планами обмена сообщениями используйте доставку индивидуализированного контента (PCD) - тип программного обеспечения для коммерческих презентаций. Дополнительные сведения о PCD см. в разделе [Доставка индивидуализированного контента](#) (см. [Доставка индивидуализированного контента](#) на стр. 674).

### Управление аналитикой

Торговый представитель, маркетинговая организация, команда менеджеров или администраторов в фармацевтической компании может создавать подробные аналитические отчеты в аналитике. Области истории вызовов, мероприятий и PCD содержат компоненты аналитики, позволяющие управлять аналитикой в этих областях Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Дополнительные сведения об использовании аналитики см. в разделе [Начало работы с аналитикой \(на стр. 902\)](#).

### Создание событий интеграции и правил потока операций

События интеграции поддерживаются для следующих типов записей, относящихся к естественным и связанным наукам:

- Операции
- Бизнес-план
- Кампания
- Государственная лицензия для контакта
- Событие
- Фонд
- Запрос фонда
- Распределение для контакта-медика
- Период учета запасов
- Запрос ФРР
- План обмена сообщениями

- Цель
- Порядок
- Запасы образцов
- Партия образцов
- Запрос образцов
- Позиция запроса образцов
- Транзакция с пробами
- Позиция в операции

Дополнительные сведения о событиях интеграции и правилах потока операций см. в разделах [События интеграции](#) (см. [О событиях интеграции](#) на стр. 2062) и [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1676).

### Выполнение оценки мероприятий

Если администратор компании настроил сценарии оценки мероприятий, можно будет выполнить оценку в задачах, встречах, вызовах и запланированных вызовах для организации или контакта. Дополнительные сведения об оценках см. в разделах [Настройка сценариев оценки](#) (на стр. 2081) и [Применение сценариев оценки мероприятий](#) (на стр. 245).

### Добавление книг к типам записей, относящимся к естественным наукам

Книги поддерживаются для следующих типов записей, относящихся к естественным и связанным наукам:

- Размещение
- Бизнес-план
- Событие
- Распределение для контакта-медика
- Отчет об аудите запасов
- Период учета запасов
- Цели
- Партия образцов
- Транзакция с пробами

Можно определить, какая книга отображается для пользователя по умолчанию в селекторе книг для каждого типа записи. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи](#) (на стр. 1519). Дополнительные сведения о книгах в общем см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1570).

## Мероприятия

Страницы мероприятия используются для планирования и отслеживания мероприятий, таких как учебный семинар, симпозиум или мероприятие оценки клиентов. Мероприятие может быть простым, как, например, сеанс обучения во время обеда в офисе клиента, или более сложным, как серия семинаров или местное совещание по продажам.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Несмотря на то, что типы записей "Мероприятие" связанных записей "Приглашенный" упакованы с Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, можно запросить, чтобы в Oracle CRM On Demand Customer Care была выполнена их настройка для компании, даже если компания не использует Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание событий, вкладка "Мероприятие" может быть исключена из настройки пользователя.

### Работа с главной страницей мероприятия

Главная страница мероприятия является отправной точкой для управления мероприятиями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы мероприятия настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание мероприятия

Для создания мероприятия достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные мероприятия". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля мероприятия \(на стр. 582\)](#).

### Работа со списками мероприятия

В разделе "Списки мероприятия" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для мероприятия.

| Список мероприятия         | Фильтры                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все события                | Все мероприятия, упорядоченные по именам в алфавитном порядке.                                                                                                                                                                        |
| Все события этого месяца   | Мероприятия со статусом "Активно", "Выполняется" или "Запланировано" и датой начала, приходящейся на текущий месяц.                                                                                                                   |
| Все текущие события        | События, соответствующие следующим условиям: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Активно", "Выполняется" или "Запланировано"</li> <li>■ Дата начала находится в пределах 30 дней до текущей даты и до 60 дней после.</li> </ul> |
| Недавно созданные события  | Все мероприятия, упорядоченные по дате создания.                                                                                                                                                                                      |
| Недавно измененные события | Все мероприятия, упорядоченные по дате изменения                                                                                                                                                                                      |
| Мои события                | События с именем пользователя в поле 'Владелец'                                                                                                                                                                                       |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных мероприятий

В разделе "Мои недавно измененные мероприятия" показаны мероприятия, измененные пользователем недавно.

### Просмотр задач, связанных с мероприятием

В разделе "Задачи, связанные с мероприятием" отображаются назначенные пользователю задачи с сортировкой по сроку и затем по приоритету. Ниже описывается информация, которая также содержится в данном разделе.

■ **Дата окончания.** Дата, к которой задача должна быть выполнена. Задается руководителем.

- **Стрелка.** Приоритет задач, заданный пользователем или его руководителем, например "1 - высокий", "2 - средний" или "3 - низкий". Приоритет задачи обозначается стрелками: стрелка вверх обозначает высокий приоритет, отсутствие стрелки – средний, а стрелка вниз – низкий.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании изменит значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" (например, заменит значение по умолчанию *1 - высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования администратором следующих шаблонов: "1 - *подпись*", "2 - *подпись*" или "3 - *подпись*", где *подпись* - имя, присвоенное администратором приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - *подпись*" сопровождается стрелкой вверх, "2 - *подпись*" не обозначается стрелкой, "3 - *подпись*" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение *1 - мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные администратором компании в список выбора для поля "Приоритет". Дополнительные сведения об изменении значений по умолчанию для списков выбора, например для поля "Приоритет", см. в разделе [Изменение значений в списке выбора \(на стр. 1384\)](#).

- **Тема.** Название задачи. Нажмите ссылку для просмотра задачи.
- **Мероприятие.** Мероприятие, связанное с задачей.

Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главной странице мероприятия

Пользователям, роль которых включает полномочия индивидуальной настройки главных страниц, разрешается добавлять на свои главные страницы мероприятия некоторые или все разделы из перечисленных ниже:

- Задачи, связанные с мероприятием
- Недавно созданные события
- Недавно измененные события
- Мои недавно созданные мероприятия
- Мои недавно измененные мероприятия
- Один или несколько разделов для отчетов (отображение таких разделов на главной странице мероприятия настраивается администратором компании)

### Для добавления разделов на главную страницу мероприятия

- 1 На главной странице мероприятия щелкните "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы мероприятия" с помощью стрелок добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Связанная информация

Сведения, связанные с мероприятием, см. в следующих разделах:

- Мероприятия (см. [Мероприятия](#) на стр. 576)
- Управление мероприятиями (на стр. 578)
- Поля мероприятия (на стр. 582)

## Управление мероприятиями

Дополнительные сведения об управлении мероприятиями см. в разделе:

- Отслеживание приглашенных на мероприятия (см. [Отслеживание приглашенных на мероприятие](#) на стр. 579)
- Синхронизация мероприятий и встреч (на стр. 246)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функция "Мероприятия" отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех компаниях.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- Создание записей (на стр. 55)
- Обновление сведений о записях (на стр. 120)
- Привязка записей к выбранной записи (на стр. 123)
- Работа со списками (на стр. 131)
- Работа с записями (на стр. 51)
- Передача владения записями (см. [Передача права собственности на записи](#) на стр. 154)
- Удаление и восстановление записей (на стр. 184)
- Просмотр аудита операций для записей (на стр. 187)
- Общие записи (команды) (на стр. 154)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанная информация

Сведения, связанные с мероприятием, см. в следующих разделах:

- Мероприятия (см. [Мероприятия](#) на стр. 576)
- Поля мероприятия (на стр. 582)
- Работа с главной страницей мероприятия (на стр. 576)

### Отслеживание приглашенных на мероприятие

В отношении приглашенных доступны следующие действия:

- Отслеживание приглашенных на мероприятия по их подписям, например для подтверждения присутствия приглашенного на выставке-продаже и сохранения мнения о приглашении. При необходимости также можно просмотреть записи зацепок, возможностей и организаций как связанные объекты информации для мероприятия.
- Добавление неограниченного числа приглашенных для мероприятия. Однако максимальное количество приглашенных, которое можно добавить за один прием, составляет 145. Другими словами, можно добавить неограниченное количество приглашенных, но только группами не более 145 человек.
- Добавление одного или нескольких приглашенных для мероприятия на странице сведений о мероприятии. Также можно добавить отдельный контакт в качестве приглашенного для мероприятия на странице сведений о контакте.

### *Для отслеживания приглашенных на мероприятие (из записи мероприятия)*

- 1 Выберите запись мероприятия.  
Инструкции по выбору мероприятий см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 Прокрутите страницу "Сведения о мероприятии" до раздела "Приглашенные".



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Информацию о добавлении раздела "Приглашенные" в макет страницы "Сведения" см. в разделе Изменение макета страницы "Сведения" (см. [Изменение макета своей страницы сведений на стр. 828](#)).

- 3 В строке заголовка страницы "Приглашенные" добавьте приглашенных, выполнив одно из следующих действий.

- Нажмите кнопку "Создать", чтобы добавить одного приглашенного на встречу за один раз.
- Нажмите кнопку "Добавить", чтобы одновременно добавить до пяти приглашенных на встречу.
- Чтобы одновременно добавить к мероприятию более пяти приглашенных, нажмите кнопку "Добавить список".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если планируется использовать запись мероприятия в приложении Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, не следует использовать команду "Добавить список" для добавления приглашенных, поскольку отслеживание изменений, необходимое для синхронизации, не поддерживается для записей этого типа. Вместо этого используйте команды "Добавить" или "Создать". При нажатии кнопок "Добавить" или "Создать" открываются различные страницы сведений о приглашенных, на которых можно обновлять записи приглашенных по одной либо группами до пяти. При нажатии кнопки "Добавить список" открывается окно "Поиск контакта", в котором можно выбрать более пяти контактов для добавления в качестве приглашенных.

- 4 После нажатия кнопки "Добавить" или "Создать" следует ввести или обновить следующие данные на странице "Сведения о приглашенных".

- a В поле "Имя контакта" щелкните значок "Поиск", чтобы выбрать существующий контакт и добавить его как приглашенного. (Это обязательное поле.)  
По умолчанию используется имя мероприятия со страницы сведений о мероприятии.
- b В поле "Статус приглашенного" выберите статус из раскрывающегося списка. По умолчанию устанавливается статус ожидания. (Это обязательное поле.)
- c Введите необходимые данные в поля "Примечания" и "Сведения о сеансе".
- d Сохраните запись для приглашенных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В зависимости от выбора кнопки "Создать" или "Добавить" в панели заголовка окна "Приглашенные" будут открыты разные страницы "Сведения о приглашенных": для обновления одной записи для приглашенных или нескольких таких записей одновременно.

- 5 Если был выбран список добавления, выберите все контакты, которые требуется добавить в качестве приглашенных в окно "Поиск контактов", а затем нажмите кнопку ОК.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Результаты поиска можно отфильтровать с помощью книг. Также можно выполнять поиск по имени субъекта, типу контакта, фамилии и имени. Кроме того, из окна поиска можно добавлять новые контакты с помощью кнопки "Создать". Обновить любые значения по умолчанию для полей "Приглашенный" в созданных записях приглашенных можно на странице "Сведения о приглашенных" или с помощью функции внутритекстового редактирования на странице "Сведения о мероприятии".

- 6 Выполните необходимые обновления полей на странице "Сведения о мероприятии".

Сведения полях мероприятия см. в разделе [Поля мероприятия \(на стр. 582\)](#).

- 7 Если приглашенные на мероприятие должны предоставить свои подписи, например, для подтверждения своего присутствия, и администратор настроил поле "Статус 'Подписано'" в макете страницы "Приглашенный", статус этого поля можно проверить в каждой записи приглашенного.

После получения подписи внешнее приложение, например Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, проверяет и устанавливает поле статуса "Подписано" с помощью веб-служб. После того как это поле задано, его нельзя очистить с помощью ИП Oracle CRM On Demand. Для просмотра дополнительных сведений о подписи, таких как имя контакта или дата и время регистрации подписи,

необходимо просмотреть запись связанного объекта подписи для записи контакта, соответствующей приглашенному.

- 8 Если администратор настроил записи зацепок, возможностей или организаций как связанные объекты информации, можно нажать кнопку "Добавить", чтобы добавить организации, зацепки или возможности, для которых предназначено мероприятие.

При необходимости любые организации, зацепки или возможности, которые находятся в разделах связанных объектов информации, можно удалить, щелкнув ссылку "Удалить" в раскрывающемся меню "Изменить". Вы также можете просмотреть записи приглашенных и зацепок, нажав кнопку "Просмотр" в меню уровня записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Создание новых организаций, зацепок или возможностей в разделах связанных объектов информации невозможно. Администратор также может настроить записи мероприятий как связанные объекты информации для записей организаций, зацепок или возможностей, чтобы можно было просмотреть все мероприятия, в которых участвует организация, зацепка или возможность.

- 9 Сохраните запись мероприятия.
- 10 При необходимости для любой записи события можно создать новую запись приглашенного на странице "Сведения о приглашенном" следующим образом:
  - a В записи события перейдите к разделу "Приглашенный" и выберите "Просмотр" в раскрывающемся списке для записи приглашенного.
  - b На странице "Сведения о приглашенном" нажмите кнопку "Создать" и заполните поля для новой записи приглашенного.
  - c Нажмите "Сохранить", чтобы сохранить новую запись приглашенного.

Oracle CRM On Demand возвращает пользователя на страницу сведений для первого приглашенного, перечисленного в разделе "Приглашенный". Для просмотра новой созданной записи приглашенного перейдите на страницу сведений о событии. Созданная запись приглашенного перечислена в разделе "Приглашенные".

#### **Для отслеживания приглашенных на мероприятие (из записи контакта)**

- 1 Выберите запись контакта.  
Инструкции по выбору контактов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
  - 2 Прокрутите содержимое страницы сведений о контакте до раздела "Мероприятие".
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о добавлении раздела "Мероприятие" в макет страницы сведений см. в разделе [Изменение макета страницы сведений \(см. Изменение макета своей страницы сведений на стр. 828\)](#).
- 3 В строке заголовка мероприятия щелкните "Создать", чтобы добавить на мероприятие одного приглашенного.  
На странице правки приглашенных по умолчанию используется имя контакта со страницы сведений о контакте.
  - 4 В поле "Статус приглашенного" выберите статус из раскрывающегося списка. (Это обязательное поле.)  
По умолчанию устанавливается статус ожидания.
  - 5 С помощью селектора поиска мероприятия выберите событие для приглашенного. (Это обязательное поле.)
  - 6 Введите необходимые данные в поля "Примечания" и "Сведения о сеансе".
  - 7 Сохраните запись для приглашенных.

В Oracle CRM On Demand контакт будет указан как приглашенный в разделе "Приглашенные" на странице сведений о мероприятии, а мероприятие - в разделе "Мероприятие" на странице сведений о контакте.

## Поля мероприятия

Страница "Изменение мероприятия" используется для добавления мероприятия или обновления сведений о существующем мероприятии. На данной странице представлен полный набор полей для мероприятия.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Подробные сведения о событии</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Имя                                 | Имя события. Не более 150 символов. По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Местоположение                      | Не более 100 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Начальная дата                      | По умолчанию текущие дата и время. По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Конечная дата                       | По умолчанию на один час позже текущей даты и времени. По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Дата подтверждения                  | Намеченная дата отправки приглашенным подтверждения события.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Статус                              | Статус мероприятия. Значения – "Активно", "Отменено", "Завершено", "Выполняется", "Неактивно" и "Запланировано".                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Тип                                 | Тип мероприятия. Не более 30 символов. Значения по умолчанию: "Презентация с прим. CD", "Конференция", "Отображение больницы", "Diners Club", "Обучение во время приема пищи", "Совещание", "Круглый стол", "Семинар", "Симпозиум", "Выставка-продажа" и "Торговля".                                                                                                                                                      |
| Бюджет                              | Сумма бюджета в указанной валюте. По умолчанию используется системная валюта. Валюта задается администратором в поле "Валюта операции". Чтобы использовать это поле, администратор компании должен добавить его к макету страницу "Событие". Подробнее о добавлении полей к макетам страниц см. в разделе Настройка макетов статических страниц (см. <a href="#">Настройка статических макетов страниц</a> на стр. 1393). |
| Максимальное число присутствующих   | Максимальное число присутствующих на данном событии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Продукт                             | Продукт, который требуется выделить во время мероприятия. Можно выбрать продукт или категорию продуктов, но не оба варианта.<br><br>Чтобы добавить продукты, администратору компании требуется перейти в раздел "Администрирование" и нажать ссылку "Управление содержимым".                                                                                                                                              |
| Категория продукта                  | Категория продуктов, которую требуется выделить во время мероприятия. Можно выбрать продукт или категорию продуктов, но не оба варианта.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Поле                                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | Чтобы добавить категорию продуктов, администратору компании требуется перейти в раздел "Администрирование" и нажать ссылку "Управление содержимым".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Очки за событие продленного медицинского образования (CME) | <p>Число очков продленного медицинского образования (CME) для данного события.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Администратор может настроить это поле, используя более общее имя, например "Очки ПО" для очков за очки продленного образования.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Дополнительные сведения</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Владелец                                                   | <p>Владелец записи мероприятия.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах "Аналитика".</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым.</p> <p>Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |
| Полное имя владельца                                       | Владелец записи мероприятия.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Цель мероприятия                                           | Не более 500 символов. По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Описание                                                   | Не более 250 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Сведения о сеансе                                          | Подробные сведения о сеансе. Не более 500 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Полное имя владельца                                       | Владелец записи мероприятия.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Изменено                                                   | Дата и пользователь, последним изменивший это мероприятие.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### Связанная информация

Сведения, связанные с мероприятием, см. в следующих разделах:

- Мероприятия (см. [Мероприятия](#) на стр. 576)
- Работа с главной страницей мероприятия (на стр. 576)
- Управление мероприятиями (на стр. 578)

## Государственные лицензии для контактов

Страницы государственных лицензий для контактов используются для создания, обновления и отслеживания государственных лицензий для контактов.

На странице *Государственная лицензия для контакта* записываются сведения о государственной лицензии (или других документах) для занятия врачебной практикой. и проверки подписей для образцов, розданных торговым представителем (например, торговым представителем фармацевтической компании) контакту (например, врачу). В США в любой момент времени у врача имеется только одна активная государственная лицензия. Лицензии на врачебную практику в определенной юрисдикции возобновляются. При использовании системы за пределами США поле штата (края/области) заполнять необязательно.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о государственных лицензиях для контакта, вкладка "Государственная лицензия для контакта" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

### Работа с главной страницей государственных лицензий для контактов

Главная страница государственных лицензий для контактов является отправной точкой для управления записями государственных лицензий для контактов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы государственных лицензий для контактов. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание государственной лицензии для контакта

Для создания новой государственной лицензии для контакта необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные государственные лицензии для контактов". Дополнительные сведения см. в разделе [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля государственных лицензий для контактов \(на стр. 586\)](#).

#### Работа со списками государственных лицензий для контактов

В разделе "Списки государственных лицензий для контактов" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для государственных лицензий для контактов.

| Список государственных лицензий для контактов             | Фильтры                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все государственные лицензии для контактов                | Все доступные для просмотра государственные лицензии для контактов независимо от того, кому они принадлежат.                  |
| Недавно измененные государственные лицензии для контактов | Все государственные лицензии для контактов с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также

содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних государственных лицензий для контактов

В разделе "Недавно измененные государственные лицензии для контактов" отображаются государственные лицензии для контактов, которые изменены недавно.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу государственных лицензий для контактов

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу государственных лицензий для контактов можно добавить некоторые или все из приведенных ниже разделов.

- Недавно созданные государственные лицензии для контактов
- Недавно измененные государственные лицензии для контактов
- Мои недавно созданные государственные лицензии для контактов
- Мои недавно измененные государственные лицензии для контактов
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на главной странице государственных лицензий для контактов)

### Для добавления разделов на главную страницу государственных лицензий для контактов

- 1 На главной странице государственных лицензий для контактов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы государственных лицензий для контактов" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочивания разделов на странице. Затем нажмите "Сохранить".

## Управление государственными лицензиями для контактов

Пошаговые процедуры управления государственными лицензиями для контактов см. в следующих разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Для получения сведений, связанных с государственными лицензиями для контактов, см. следующие разделы:

- [Государственные лицензии для контактов \(на стр. 584\)](#)
- [Работа с главной страницей государственных лицензий для контактов \(на стр. 584\)](#)
- [Поля государственных лицензий для контактов \(на стр. 586\)](#)

## Поля государственных лицензий для контактов

Для добавления государственной лицензии для контакта или обновления сведений о существующей государственной лицензии для контакта используется страница "Изменение государственной лицензии для контакта". На странице "Изменение государственной лицензии для контакта" отображается полный набор полей для государственной лицензии для контакта.

**СОВЕТ.** Изменить государственные лицензии для контактов можно также на страницах "Список государственных лицензий для контактов" и "Сведения о государственной лицензии для контакта". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компаний могут индивидуально настраивать различные аспекты Oracle CRM On Demand, например, изменяя названия типов записей, полей и элементов списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описание которой приведено в этой таблице.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях государственной лицензии для контакта.

| Поле                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Контакт                  | Контакт для этой записи государственной лицензии, обычно это врач или представитель фармацевтической компании. Щелкните значок "Поиск" для выбора контакта. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                            |
| Номер водительских прав  | Номер лицензии для контакта, например PS4231732. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Штат                     | Штат США или юрисдикция, связанная с номером лицензии. Используйте список выбора для выбора штата, например <i>NJ</i> для Нью-Джерси.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если пользователь относится к юрисдикции за пределами США, поле "Край/область" заполнять необязательно.                                                                                                    |
| Окончание срока действия | Дата окончания срока действия лицензии (ММ/ДД/ГГГГ), например 10/31/2009. Используйте значок календаря для выбора окончания срока действия.                                                                                                                                                                                                                            |
| Статус                   | Статус лицензии, который может иметь значение "Активно" или "Неактивно".<br><div> <div>■</div> <b>Активно.</b> После проверки государственной лицензии установите для данного поля статус "Активно".         </div> <div> <div>■</div> <b>Неактивно.</b> Если государственная лицензия больше не нужна, установите для данного поля статус "Неактивно".         </div> |

### Связанная информация

Информацию, связанную с государственными лицензиями для контакта, см. в следующих разделах:

- [Государственные лицензии для контактов \(на стр. 584\)](#)
- [Работа с главной страницей государственных лицензий для контактов \(на стр. 584\)](#)
- [Управление государственными лицензиями для контактов \(на стр. 585\)](#)



- Установка максимального количества раз для выдачи контактам образцов без действующей государственной лицензии (см. [Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии](#) на стр. 2098)

## Управление образцами

Большинство основных производителей лекарственных препаратов предоставляет бесплатные образцы для специалистов в области здравоохранения в рамках регулярных мероприятий выездных продаж. В США распределение образцов регулируется администрацией по контролю за продуктами питания и лекарствами (FDA) и требует выверки не реже одного раза в год. В данном разделе описано, как осуществляется управление и ведение запасов образцов и позиций для рекламных акций в электронном виде с помощью функции управления образцами Oracle CRM On Demand. Администраторы могут настраивать и вести учет запасов образцов, а также контролировать их доставку, передачу, поступления, расходования, корректировки и инвентаризацию запасов. Конечные пользователи используют управление образцами в Oracle CRM On Demand для отслеживания запасов образцов в электронном виде, создания передач образцов, подтверждения поступления для передач образцов и корректировки остатков запасов для целей выверки.

Управление образцами в Oracle CRM On Demand позволяет администраторам образцов и торговым представителям учитывать и контролировать раздачу образцов на каждом уровне организации. Дополнительные сведения о различиях между задачами администратора образцов и конечных пользователей см. в следующих разделах.

### Сценарий для управления образцами

В этом разделе приведен один пример процесса, выполняемого администратором образцов и торговыми представителями (конечными пользователями), которые распределяют образцы специалистам в области здравоохранения. В зависимости от потребностей бизнеса в компании может использоваться другой процесс.

Фармацевтическая компания собирается вывести на рынок новые продукты. Для настройки запасов образцов администратор образцов добавляет эти продукты в базу данных, связывает все номера партий, распределяет образцы торговым представителям и передает образцы менеджерам и торговым представителям на местах. Затем торговые представители отправляются в кабинеты врачей и раздают новые образцы. По прошествии месяца каждый торговый представитель по требованию главного управления должен выполнить выверку своих запасов. Сначала торговый представитель предоставляет окончательную инвентаризацию для каждой записи запасов, и начинается новый период учета запасов. При выполнении выверки торговый представитель обнаружил расхождения в запасах. После выполнения необходимой корректировки он успешно завершает выверку и помечает запасы как завершенные и выверенные.

В этом сценарии администраторы образцов несут ответственность за запасы образцов в компании и соблюдение регулятивных правил и нормативов. В этой роли они отвечают за создание главных запасов образцов и последующую передачу образцов каждому конечному пользователю. После получения поставки конечные пользователи утверждают поступление или выполняют подтверждение запасов. Oracle CRM On Demand автоматически вводит полученные образцы в их инвентаризации запасов.

В этом сценарии торговый представитель, менеджер торгового представителя и администратор образцов могут контролировать расхождения между отгруженными и полученными количествами.

### Процедуры администратора

Администраторам образцов требуются административные полномочия на управление образцами в Oracle CRM On Demand для выполнения следующих задач:

- Определение образцов как продуктов и добавление их в базу данных Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о настройке продуктов для компании см. в разделе [Управление содержимым](#) (на стр. 2068).

- Определение номеров партий и их связывание с образцами продуктов, если в организации для отслеживания образцов используются номера партий. Дополнительные сведения см. в разделе [Партии образцов \(на стр. 654\)](#).
- Настройка запасов образцов. Каждая запись в запасах образцов предоставляет торговому представителю сведения о продукте, для которого разрешен процесс раздачи образцов. Дополнительные сведения см. в разделе [Запасы образцов \(на стр. 598\)](#).
- Настройка распределений и распределение образцов торговым представителям. В записи распределения определен период времени, в течение которого образцы продуктов предоставляются торговым представителям для распределения контактными лицам клиник, больниц или врачей во время визитов для раздачи образцов. В записи распределения также задаются пределы, связанные с образцом (например, максимально допустимое количество для раздачи на один визит). Дополнительные сведения см. в разделе [Распределения \(на стр. 646\)](#).  
Если схема управления поддерживает блокировку продукта для определенного специалиста-медика или ограничение количества конкретного продукта, доступное такому специалисту, см. дополнительные сведения о размещении в разделах [Распределения для контакта-медика \(на стр. 650\)](#) и [Заблокированные продукты \(на стр. 711\)](#).
- Задание периода учета запасов, в течение которого можно отслеживать перемещение образцов или позиций для рекламных акций. В течение периода учета запасов администраторы и торговые представители выполняют все начальные, промежуточные и окончательные инвентаризации для аудита, создают отчеты и выполняют выверки. Дополнительные сведения см. в разделе [Период учета запасов \(на стр. 589\)](#).
- Передача образцов конечным пользователям на местах. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание передачи образцов \(на стр. 609\)](#).
- Текущий контроль операций с образцами. К контролируемым операциям относятся раздачи образцов, передача образцов между сотрудниками и главным управлением, инвентаризации запасов пользователя и корректировки запасов. Дополнительные сведения см. в разделе [Текущий контроль операций с образцами \(на стр. 637\)](#).
- Проверка электронных подписей. Электронные подписи записываются торговыми представителями и хранятся в базе данных Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о подписях см. в разделе [Проверка электронных подписей \(на стр. 634\)](#).

### Процедуры конечных пользователей

Конечные пользователи - это торговые представители, которые распределяют образцы специалистам в области здравоохранения и выполняют следующие задачи:

- Подтверждение поступления запасов образцов (то есть передач образцов). Дополнительные сведения см. в разделе [Подтверждение поступления запасов образцов \(на стр. 600\)](#).
- Передача образцов другим конечным пользователям или назад в главное управление. Торговые представители могут обмениваться образцами между собой и возвращать образцы (например, у которых закончился срок годности) в главное управление. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание передачи образцов \(на стр. 609\)](#).
- Раздача образцов во время коммерческих визитов к клиентам. Дополнительные сведения см. в разделе [Раздача образцов во время коммерческого визита \(на стр. 615\)](#).
- Запись электронных подписей по розданным образцам. Электронные подписи, записанные торговыми представителями, загружаются в базу данных Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о подписях см. в разделе [Электронные подписи \(на стр. 634\)](#).
- Выполнение промежуточных инвентаризаций запасов в соответствии с требованиями. Дополнительные сведения см. в разделе [Запрос промежуточной инвентаризации запасов \(на стр. 595\)](#).
- Закрытие периодов учета запасов в соответствии с требованиями. Дополнительные сведения см. в разделе [Закрытие периода учета запасов \(на стр. 595\)](#).

- Учет расхождений в записях запасов с использованием корректировок запасов и других транзакций. Дополнительные сведения см. в разделе [Корректировка транзакций с образцами](#) (на стр. 611), Создание транзакций для потерянных и найденных образцов (см. [Создание транзакций с потерянными и найденными образцами](#) на стр. 613), [Просмотр транзакций выплат](#) (на стр. 613).
- Выверка запасов в соответствии с требованиями. Дополнительные сведения см. в разделе [Процесс выверки запасов](#) (на стр. 600).

### Требования для управления образцами

К администраторам и конечным пользователям применяются следующие требования:

- **Администраторы.** Для управления образцами в Oracle CRM On Demand администраторам сначала необходимо определить продукты. Дополнительные сведения о настройке продуктов для компании см. в разделе [Управление содержимым](#) (на стр. 2068).
- **Конечные пользователи.** Для раздачи образцов конечные пользователи должны иметь соответствующую запись распределения образцов и подтвердить их поступление. Дополнительные сведения о распределениях и подтверждениях см. в разделах [Распределения](#) (на стр. 646) и [Подтверждение поступления запасов образцов](#) (см. [Подтверждение получения запасов образцов](#) на стр. 600).

Кроме того, для управления образцами администраторы и конечные пользователи должны иметь в роли пользователя полномочия "Включить основные операции с образцами". Сведения о настройках роли пользователя и профиля доступа, которые требуются для проверки электронных подписей, см. в разделе [Проверка электронных подписей](#) (на стр. 634).

## Период учета запасов

Страницы периода учета запасов служат для создания, обновления и отслеживания периодов учета запасов. *Период учета запасов* – это заданный период, в течение которого можно отслеживать все перемещения образцов или рекламных позиций (раздачи образцов, поступления, переносы и корректировки запасов). Период учета запасов определяется для компании клиента администратором образцов. Он используется для организации продавцов с помощью метрик планирования и оценки.

Все начальные, аудиторские промежуточные и окончательные инвентаризации и выверки в течение периода учета запасов проводятся администраторами образцов и торговыми представителями.

- **Начальное число.** Начальная инвентаризация выполняется торговым представителем при получении новых запасов. Торговые представители должны подсчитать все полученные образцы и подтвердить, что позиции получены ими. Дополнительные сведения см. в разделе [Подтверждение поступления запасов образцов](#) (см. [Подтверждение получения запасов образцов](#) на стр. 600).
- **Промежуточная инвентаризация для аудита.** Администраторы образцов могут в любой момент запросить промежуточную инвентаризацию для аудита. Это запрос на инвентаризацию запасов и отчета по ней. Промежуточная аудиторская инвентаризация часто проводится как особый случай аудита, если есть основания опасаться мошенничества или проблем с отслеживанием запасов. Она служит контрольной точкой для администратора образцов. Дополнительные сведения см. в разделе [Запрос промежуточной инвентаризации запасов](#) (на стр. 595).
- **Окончательная инвентаризация для аудита.** Администраторы образцов запрашивают окончательную инвентаризацию для аудита, когда период учета запасов подходит к концу и требуется учет всех образцов. Торговый представитель должен вести подсчет и регистрировать результаты общей инвентаризации для каждого образца, а также отправлять отчет об окончательном аудите. Чтобы создать отчет об аудите, торговые представители могут перейти на главную страницу отчета об аудите запасов и создать новый отчет об аудите запасов. Торговый представитель может также инициировать автоматическое создание окончательного отчета об аудите. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание периода учета запасов](#) (см. [Заккрытие периода учета запасов](#) на стр. 595).

- **Выверка.** После завершения окончательной инвентаризации для аудита торговый представитель должен провести выверку запасов. Для этой выверки отслеживание внутренних транзакций с образцами сравнивается с окончательной общей инвентаризацией. Все расхождения регистрируются. Если расхождений нет, выверка является успешной и период учета запасов помечается как выверенный. Дополнительные сведения см. в разделах [Исправление расхождений общей и электронной инвентаризаций](#) (см. [Исправление расхождений между общей и электронной инвентаризаций](#) на стр. 614) и [Выверка периода учета запасов](#) (на стр. 596).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание сведений о периоде учета запасов, вкладка "Период учета запасов" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

### Типы периодов учета запасов

Поскольку выверка запасов образцов может проводится раз в месяц, Управление образцами Oracle CRM On Demand позволяет проводить выверку с любой периодичностью по запросу администратора образцов. Для большей гибкости предусмотрено три типа периода учета запасов.

В следующей таблице описываются типы периодов учета запасов.

| Период учета запасов | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Активно              | Текущий период. Он не содержит даты окончания и не является выверенным. Можно ввести любой тип транзакции с образцами, включая добавление новых продуктов. Количества запасов корректируются соответственно.                                                                                                               |
| Неактивный           | Прошлый невыверенный период. Он имеет дату окончания, но до сих пор не выверен. Можно ввести транзакцию с образцами любого типа за исключением добавления новых продуктов в запасы. Количества запасов корректируются соответственно. В стандартной конфигурации Oracle CRM On Demand предусмотрен один неактивный период. |
| Выверено             | Прошлый неактивный период. Он имеет дату окончания и был успешно выверен. Выполнение транзакций в этом заблокированном периоде невозможно.                                                                                                                                                                                 |

В стандартной конфигурации Oracle CRM On Demand для управления образцами предусмотрено три невыверенных периода: один активный и два неактивных. В любой данный момент времени может существовать несколько выверенных периодов учета запасов, но только один открытый активный период учета запасов.

### Работа с главной страницей периодов учета запасов

Главная страница периодов учета запасов является отправным пунктом управления периодами учета запасов. Эта страница состоит из нескольких разделов, где выводится информация, актуальная для пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы периодов учета запасов. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

**Перед началом работы** Для работы с периодами учета запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

### Создание периода учета запасов

Только администратор образцов компании может создавать период учета запасов. Торговые представители не имеют таких полномочий. Администратор образцов создает начальный период учета

запасов для каждого торгового представителя, использующего Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Дополнительные сведения см. в разделах Создание периодов учета запасов для пользователя (см. [Создание периодов учета запасов для пользователей](#) на стр. 1526) и [Создание записей](#) (на стр. 55).

### Работа со списками периодов учета запасов

В разделе списков периодов учета запасов отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержатся описания стандартных списков периодов учета запасов.

| Список периодов учета запасов            | Фильтры                                                                                                      |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все периоды учета запасов                | Все доступные для просмотра периоды учета запасов независимо от того, кому они принадлежат.                  |
| Недавно измененные периоды учета запасов | Все периоды учета запасов с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 137).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних периодов учета запасов

В разделе "Недавно измененные периоды учета запасов" отображаются периоды учета запасов, измененные последними.

Чтобы развернуть список, щелкните ссылку "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу периодов учета запасов

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свою главную страницу периодов учета запасов некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные периоды учета запасов
- Недавно измененные периоды учета запасов
- Мои недавно созданные периоды учета запасов
- Мои недавно измененные периоды учета запасов
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании может настроить разделы отчетов, доступные для отображения на главной странице периодов учета запасов).

### Процедура добавления разделов на главную страницу периодов учета запасов

- 1 На главной странице периодов учета запасов нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы периодов учета запасов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите "Сохранить".

## Связанная информация

Информацию, связанную с периодами учета запасов, см. в следующих разделах.

- [Период учета запасов \(на стр. 589\)](#)
- [Поля периодов учета запасов \(на стр. 597\)](#)
- [Управление периодами учета запасов \(на стр. 592\)](#)

## Управление периодами учета запасов

Пошаговые процедуры управления периодами учета запасов см. в разделах:

- [Добавление запасов образцов в период учета запасов \(на стр. 592\)](#)
- [Добавление транзакций с образцами в период учета запасов \(на стр. 593\)](#)
- [Добавление книг в период учета запасов \(на стр. 594\)](#)
- [Создание отчета об аудите запасов для периода учета запасов \(на стр. 594\)](#)
- [Запрос промежуточной инвентаризации запасов \(на стр. 595\)](#)
- [Закрытие периода учета запасов \(на стр. 595\)](#)
- [Выверка периода учета запасов \(на стр. 596\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## Связанные темы

Информацию, связанную с периодами учета запасов, см. в следующих разделах.

- [Период учета запасов \(на стр. 589\)](#)
- [Поля периодов учета запасов \(на стр. 597\)](#)
- [Работа с главной страницей периодов учета запасов \(на стр. 590\)](#)

## Добавление запасов образцов в период учета запасов

Страница редактирования запасов образцов используется администраторами образцов для добавления позиции строки запасов образцов в период учета запасов для торговых представителей или обновления существующей позиции строки запасов образцов. Эта страница содержит полный набор полей для запасов образцов.

Торговые представители не могут добавлять или удалять позиции строки запасов образцов в периоде учета запасов. Однако при выполнении промежуточной или окончательной инвентаризации для аудита они должны редактировать поле "Общая инвентаризация" в позиции строки запасов образцов в периоде учета запасов. Дополнительные сведения об аудиторских инвентаризациях см. в разделах [Запрос промежуточной инвентаризации запасов \(на стр. 595\)](#) и [Закрытие периода учета запасов \(на стр. 595\)](#).

**Перед началом работы** Для добавления позиций строк запасов образцов в период учета запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".



### **Процедура добавления позиции строки запасов образцов в период учета запасов**

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов.
  - 2 На странице сведений о периоде учета запасов выберите в разделе "Запасы образцов" команду "Создать".
  - 3 На странице "Редактирование периода учета запасов" заполните требуемые поля. Затем нажмите "Сохранить".
- Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе Поля запасов с образцами (см. [Поля запасов образцов](#) на стр. 601).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта процедура применима при добавлении небольшого числа продуктов. Для добавления нескольких записей запасов рекомендуется создать файл импорта (состоящий из соответствующих записей запасов), а затем попросить администратора компании загрузить данные в период учета запасов.

#### **Связанные темы**

Сведения, связанные с запасами образцов, см. в следующих разделах:

- [Запасы образцов](#) (на стр. 598)
- [Управление запасами образцов](#) (на стр. 598)
- [Поля запасов образцов](#) (на стр. 601)

### **Добавление транзакций с образцами в период учета запасов**

Страница редактирования транзакций с образцами используется для добавления позиции строки транзакции с образцами в период учета запасов или обновления существующей позиции строки транзакции с образцами. На странице "Редактирование транзакции с образцами" отображается полный набор полей транзакции с образцами.

**Перед началом работы** Для добавления транзакции с образцами роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

### **Процедура добавления транзакции с образцами в период учета запасов**

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов.
  - 2 На странице сведений о периоде учета запасов выберите в разделе "Транзакции с образцами" команду "Создать".
  - 3 На странице "Редактирование транзакции с образцами" заполните требуемые поля. Нажмите "Сохранить".
- Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе Поля транзакций с образцами. (см. [Поля транзакций с образцами](#) на стр. 638)

#### **Связанная информация**

Сведения, связанные с транзакциями с образцами, см. в следующих разделах:

- [Транзакции с образцами](#) (на стр. 606)
- [Работа с главной страницей транзакций с образцами](#) (на стр. 606)
- [Управление транзакциями с образцами](#) (на стр. 608)
- [Поля транзакций с образцами](#) (на стр. 638)



## **Добавление книг в период учета запасов**

Следующая процедура служит для добавления книг в активный период учета запасов. Книгу, добавленную в активный период учета запасов, можно будет впоследствии изменить или удалить. При выполнении данной процедуры предполагается, что книга представлена на странице сведений о периоде учета запасов как связанная позиция. Дополнительные сведения об отображении связанных позиций см. в разделе [Настройка макетов связанных позиций](#) (см. [Настройка макетов связанных элементов](#) на стр. 1389).

### ***Процедура добавления книги в период учета запасов***

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов.
- 2 На странице сведений о периоде учета запасов нажмите кнопку "Добавить" в разделе "Книги".
- 3 В селекторе книг выберите книгу, которую требуется добавить в период учета запасов, и нажмите кнопку "ОК".  
Дополнительные сведения о книгах см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1570).
- 4 Если необходимо, закройте период учета запасов, нажав кнопку "Закрыть".  
После закрытия периода учета запасов создаются отчет об аудите запасов и новый период учета запасов. Все сведения о запасах образцов и книгах, приложенные к закрытому периоду учета запасов, копируются в новый период учета запасов и отчет об аудите запасов. Дополнительные сведения см. в разделе [Закрытие периода учета запасов](#) (на стр. 595).

## **Создание отчета об аудите запасов для периода учета запасов**

Страница редактирования отчета об аудите используется для создания отчета об аудите запасов для периода учета запасов или обновления сведений о существующем отчете об аудите запасов. Страница редактирования отчета об аудите запасов содержит полный набор полей для отчета об аудите запасов.

**Перед началом работы** Для создания отчета об аудите запасов для периода учета запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

### ***Процедура создания отчета об аудите запасов для периода учета запасов***

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов.
- 2 На странице сведений о периоде учета запасов выберите в разделе "Отчеты об аудите запасов" команду "Создать".
- 3 На странице "Редактирование отчета об аудите запасов" заполните требуемые поля и нажмите "Сохранить".  
Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе [Поля отчета об аудите запасов](#) (см. [Поля отчета об аудите запасов](#) на стр. 603)  
После создания невозможно изменить отчет об аудите запасов. Если в созданном отчете об аудите запасов обнаружена ошибка, необходимо сначала выполнить корректировку запасов, чтобы исправить ошибку, а после обработки этой корректировки создать новый отчет об аудите запасов.

### **Связанные темы**

Сведения, связанные с отчетами об аудите запасов, см. в следующих разделах.

- [Отчет об аудите запасов](#) (на стр. 603)
- [Управление отчетами об аудите запасов](#) (на стр. 603)
- [Поля отчета об аудите запасов](#) (на стр. 603)

## Запрос промежуточной инвентаризации запасов

Когда торговые представители возвращаются в офис, им обычно требуется провести общую инвентаризацию запасов. Они запрашивают промежуточную инвентаризацию запасов, которая позволяет им отследить запасы образцов и отправить данные администратору образцов. Администратор образцов обычно требует провести общий аудит запасов. Промежуточный аудит основан на корпоративных инструкциях. Промежуточная аудиторская инвентаризация часто выполняется как особый случай аудита, если есть основания опасаться мошенничества или проблем с отслеживанием запасов. Она служит контрольной точкой для администратора образцов.

В течение активного невыверенного периода учета запасов общая инвентаризация может быть проведена в любой момент времени. При запросе промежуточной инвентаризации запасов учитываются только активные периоды учета запасов.

**Перед началом работы** Для запроса промежуточной инвентаризации запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

### Процедура запроса промежуточной инвентаризации запасов

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов, для которых требуется выполнить аудит.
- 2 Введите значение в поле "Общая инвентаризация" для каждой позиции строки запасов образцов. Значение, введенное в поле "Общая инвентаризация", должно соответствовать фактическому количеству каждого продукта, имеющемуся в наличии.
- 3 Выберите значение "Промежуточная инвентаризация".  
После этого происходит следующее.
  - В поле "Последняя общая инвентаризация" отображается последнее значение фактического количества, предшествующее текущему значению фактического количества. Затем можно проверить и сравнить результаты старой и новой общих инвентаризаций.
  - Создается новый отчет об аудите запасов, в котором все позиции строки копируются из текущих запасов.
  - Текущий период учета запасов остается открытым.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Кнопка "Промежуточная инвентаризация" активна только для активных периодов учета запасов.

## Заккрытие периода учета запасов

После закрытия периода учета запасов торговый представитель должен провести окончательную общую инвентаризацию и зарегистрировать ее результаты для каждого образца, а также отправить окончательный отчет об аудите. Торговый представитель запускает окончательную инвентаризацию для аудита (по продукту или номеру партии), закрывая период учета запасов. При закрытии периода учета запасов инициируется создание отчета об аудите запасов. Можно закрыть только активные периоды учета запасов.

Заккрытие периода учета запасов также является важным шагом в Процессе выверки запасов (см. [Процесс выверки запасов](#) на стр. 600).

**Перед началом работы** Для закрытия периода учета запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

### Процедура закрытия периода учета запасов

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов, который необходимо закрыть.

**2** Введите значение в поле "Общая инвентаризация" для каждой позиции строки запасов образцов. Значение, введенное в поле "Общая инвентаризация", должно соответствовать фактическому количеству для каждого продукта, имеющемуся в наличии.

**3** Нажмите кнопку "Закрыть".

При нажатии кнопки "Закрыть" происходит следующее:

- Период учета запасов, открытый на шаге 1, закрывается, ему назначается дата окончания периода запасов, и создается новый период учета запасов, который содержит все записи из старого периода.
- Значения из поля "Общая инвентаризация" (в записях запасов образцов) в старом периоде учета запасов копируются в поле "Входящее сальдо" (в соответствующих записях запасов образцов) в новом периоде учета запасов.
- Все образцы, срок действия которых не истек, копируются из старого периода учета запасов в новый.
- Все просроченные образцы, количество которых больше нуля, копируются из старого периода учета запасов в новый.
- Все сведения о книгах, связанные со старым периодом учета запасов, копируются в новый период учета запасов.
- Создается отчет об аудите запасов. Все сведения о запасах образцов и книгах, связанные со старым периодом учета запасов, копируются в новый отчет об аудите запасов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если период учета запасов не имеет статуса "Активно" или при отсутствии значения в поле "Общая инвентаризация" в одной из записей запасов образцов, при нажатии кнопки "Закрыть" появится сообщение об ошибке.

**4** Вернитесь на страницу "Список периодов учета запасов" и откройте запись периода учета запасов, которую открывали на шаге 1.

Следует отметить, что отчет об аудите запасов был создан как дочерний объект закрытого периода учета запасов. Отчет об аудите запасов содержит снимок записей запасов и окончательной общей инвентаризацию при закрытии периода учета запасов. Этот отчет и связанные с ним записи заблокированы, не могут быть изменены и сохраняются в качестве аудита операций для администратора образцов.

## Выверка периода учета запасов

Торговые представители должны проводить выверку своих образцов по крайней мере один раз в год. Выверку можно начать в разное время года, но только для закрытых периода учета запасов. Чтобы можно было полностью провести выверку периода запасов, должны быть завершены все транзакции, связанные с периодом учета запасов.

Выверка периода учета запасов является заключительным шагом в Процессе выверки запасов (см. [Процесс выверки запасов](#) на стр. 600).

**Перед началом работы** Для выверки периода учета запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

### Процедура выверки периода учета запасов

**1** На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть запись периода учета запасов, для которого необходимо выполнить выверку.

Открытый период учета запасов должен быть закрыт. Выверка периода возможна только при отсутствии расхождений между общей инвентаризацией и суммой, рассчитанной Oracle CRM On Demand, и отложенных транзакций в периоде учета запасов.

**2** Нажмите кнопку "Выверка".

При выполнении одного из следующих условий появится сообщение об ошибке.

- С периодом учета запасов связаны транзакции, имеющие статус "Выполняется".
- Существуют открытые предыдущие периоды учета запасов.
- Расхождение выходит за допустимые пределы. На данный момент расхождение устанавливается равным нулю.

- 3 Вернитесь на страницу "Список периодов учета запасов" и откройте запись периода учета запасов, которую открывали на шаге 1. Если выверка выполнена успешно, будет установлен флаг "Выверено".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Конечные пользователи должны создать транзакции переноса для всех образцов, переданных другому представителю, или возвращенных в главное управление. Кроме того, перед отправкой инвентаризации запасов мобильные пользователи должны синхронизировать свою локальную базу данных с базой данных сервера. Синхронизация очень важна при записи полученных образцов в предыдущем или еще неактивном периоде.

## Поля периодов учета запасов

Страница "Редактирование периодов учета запасов" используется для добавления периода учета запасов или обновления сведений о существующем периоде учета запасов. На странице "Редактирование периодов учета запасов" представлен полный набор полей для периода учета запасов.

**СОВЕТ.** Редактирование периодов учета запасов возможно также на страницах "Список периодов учета запасов" и "Сведения о периодах учета запасов". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях периодов учета запасов. Большая часть этих полей доступна торговым представителям только для чтения, но может быть изменена администраторами образцов. Значения полей "Активно" и "Выверено" устанавливаются в Oracle CRM On Demand автоматически в соответствии с тем, был ли период учета запасов завершен или выверен.

| Поле           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальная дата | Дата начала данного периода учета запасов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Конечная дата  | Дата окончания данного периода учета запасов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Активно        | <p>Этот флажок устанавливается в Oracle CRM On Demand автоматически и указывает, является ли период учета запасов активным или закрытым.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если флажок установлен, этот период учета запасов в данный момент активен. Этот активный период учета запасов используется для обработки всех текущих розданных образцов и рекламных позиций.</li> <li>■ Если флажок не установлен, данный период учета запасов завершен или закрыт и неактивен.</li> </ul> <p>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Закрытие периода учета запасов (на стр. 595)</a>.</p> |
| Владелец       | Владелец данного периода учета запасов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Создано        | Дата и пользователь, создавший этот период учета запасов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Поле     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Изменено | Дата и пользователь, последним изменивший этот период учета запасов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Выверено | <p>Этот флажок устанавливается в Oracle CRM On Demand автоматически. Он указывает, был ли период учета запасов успешно выверен.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если флажок установлен, этот период учета запасов был полностью выверен без расхождений, неактивен и заблокирован.</li> <li>■ Если флажок не установлен, этот период учета запасов не был успешно выверен.</li> </ul> <p>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Выверка периода учета запасов (на стр. 596)</a>.</p> |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с периодами учета запасов, см. в следующих разделах.

- [Период учета запасов \(на стр. 589\)](#)
- [Управление периодами учета запасов \(на стр. 592\)](#)
- [Работа с главной страницей периодов учета запасов \(на стр. 590\)](#)

## Запасы образцов

Страницы запасов образцов используются для создания, обновления и отслеживания записей запасов образцов.

Запись *запасов образцов* содержит информацию для торгового представителя о продукте, который был определен как подходящий для доставки в качестве образца. Администратор образцов утверждает продукт и назначает количество для торгового представителя. Торговый представитель может хранить образец, пока не распределит его утвержденному врачу, клинике или лечебному учреждению. Запись запасов образцов может быть определена на уровне продукта или партии образцов. Правила, касающиеся количества, которое может быть распределено данному контакту, хранятся в записи распределения для этого образца продукта. В записи распределения и записи запасов образцов отслеживается процесс исполнения вызовов для продаж и доставки образца или рекламной позиции.

#### Процесс отслеживания для записей запасов образцов

Когда администратор образцов отправляет поставки образцов конечным пользователям, торговый представитель должен подтвердить получение запасов образцов. Торговый представитель должен физически получить образцы, произвести их инвентаризацию и подтвердить количество. Этот процесс формирует отправную точку для процесса отслеживания запасов образцов и в конечном счете приводит к выверке запасов в конце периода учета запасов.

В течение периода учета запасов торговый представитель может получить от администратора образцов запросы на выполнение аудита запасов. Затем торговый представитель использует записи запасов образцов для создания отчетов об аудите запасов. Когда период учета запасов заканчивается, запасы подсчитываются и обновляются в записи запасов образцов, а оставшиеся запасы копируются в новый период учета запасов. Выверка периода учета запасов подтверждает, что запасы соответствуют расчетам, полученным в результате обработки записей транзакций для продуктов. Период учета запасов будет считаться *выверенным* только после того, как все записи будут согласованы.

#### Управление запасами образцов

Пошаговые процедуры управления запасами образцов см. в разделах:

- [Расчет текущего итога для запасов образцов \(на стр. 599\)](#)
- [Подтверждение получения запасов образцов \(на стр. 600\)](#)
- [Процесс выверки запасов \(на стр. 600\)](#)
- [Добавление запасов образцов в период учета запасов \(на стр. 592\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Сведения, связанные с запасами образцов, см. в следующих разделах:

- [Запасы образцов \(на стр. 598\)](#)
- [Поля запасов образцов \(на стр. 601\)](#)

### Расчет текущего итога для запасов образцов

В начале периода учета запасов у торгового представителя имеется, предположим, *количество  $n$  продукта  $x$* . В течение периода учета запасов торговый представитель выполняет различные задачи транзакций (такие, как входящий или исходящий перенос, доставка образцов, корректировка, подтверждение). При запуске и завершении каждой задачи транзакции Oracle CRM On Demand обновляет текущее количество для продукта  $x$ .

На основе операций транзакций с образцами в Oracle CRM On Demand ведется текущий учет количества для всех продуктов - путем вычисления *остатка запасов представителя*. Для расчета остатка запасов представителя в Oracle CRM On Demand берется количество продукта  $x$  на начало каждого периода учета запасов и выполняются следующие действия:

- Прибавляются подтверждения поставки
- Прибавляются транзакции с образцами типа "Перенос в"
- Вычитаются транзакции с образцами типа "Перенос из"
- Вычитаются транзакции с образцами типа "Выплаты" (транзакция доставки образцов)
- Вычитаются транзакции с образцами типа "Возврат"
- Прибавляются или вычитаются транзакции с образцами, в зависимости от типа корректировки запасов и значения в поле количества. Допускаются отрицательные значения, означающие потерю, хищение или субъективную ошибку.

**Перед началом работы** Чтобы просмотреть текущее количество запасов образцов, необходимо, чтобы на страницах "Сведения о запасах образцов" и "Изменение запасов образцов" содержалось поле "Системный счетчик". По умолчанию это поле не показано, поэтому следует попросить администратора образцов настроить вывод этого поля на страницах запасов образцов. Дополнительные сведения об управлении полями см. в разделе Страница настройки приложения для типа записи (см. [Страница "Настройка приложения" для типов записей](#) на стр. 1322).

**Чтобы просмотреть количество по результатам последней общей инвентаризации**



- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов.
- 2 На странице "Сведения о периоде учета запасов" перейдите в раздел "Запасы образцов".  
Для каждой позиции строки запасов образцов значение в поле "Последняя общая инвентаризация" указывается количество запасов на момент выполнения последнего отчета об аудите запасов. В поле "Системный счетчик" показано начальное количество образцов, переданных торговому представителю из главного управления. Дополнительные сведения о полях этой страницы см. в разделе [Поля запасов образцов \(на стр. 601\)](#).

### Подтверждение получения запасов образцов

Когда администратор образцов отправляет образцы конечным пользователям, работающим на местах, когда конечные пользователи обмениваются образцами или когда они возвращают образцы в главное управление, получатель транзакции должен подтвердить поступление запасов образцов. Получатель должен физически получить образцы, пересчитать их и подтвердить полученное количество. Этот шаг является отправной точкой для отслеживания запасов образцов, в итоге завершающегося выверкой запасов образцов в конце периода.

Управление образцами Oracle CRM On Demand поддерживает перемещение запасов образцов электронным способом с помощью процесса [Создание переноса образцов \(на стр. 609\)](#). Образцы направляются получателю, который должен подтвердить их поступление, прежде чем в Oracle CRM On Demand новые запасы будут перенесены в активный период учета запасов получателя.

Конечные пользователи могут подтверждать полное или частичное поступление переноса запасов. Дополнительные сведения см. в следующих разделах:

- [Подтверждение полного поступления передачи образцов \(см. Подтверждение полного получения перенесенных образцов на стр. 610\)](#)
- [Подтверждение частичного получения переноса образцов \(на стр. 611\)](#)

**Перед началом работы** Чтобы пользователь мог подтвердить поступление запасов образцов, его роль должна включать привилегию "Включить основные операции с образцами".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если при подтверждении поступления запасов образцов у конечного пользователя еще не будет записей, описывающих продукт образца, партию образцов или период учета запасов для переданных образцов, такие записи будут созданы в Oracle CRM On Demand автоматически.

### Процесс выверки запасов

В этом разделе описывается выверка запасов.

**Перед началом работы.** Выполните следующие шаги.

- Роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".
- Выполните следующие требования.
  - **Проверьте, что предыдущие периоды учета запасов выверены.** Пользователи должны выверять предыдущие периоды запасов в хронологическом порядке. Это требование актуально только в том случае, когда конфигурация компании допускает несколько неактивных невыверенных периодов.
  - **Подтвердите получение переносов запасов.** Пользователи должны отправить подтверждения для всех полученных поставок образцов.
  - **Создайте транзакции переноса для перенесенных образцов.** Пользователи должны создать транзакции переноса для всех образцов, перенесенных другому представителю или возвращенных в главное управление.



- **Мобильные пользователи должны синхронизироваться с базой данных сервера.** Перед отправкой инвентаризации запасов мобильные пользователи должны синхронизировать свои локальные базы данных с базой данных сервера. Синхронизация очень важна при записи полученных образцов в предыдущем или еще неактивном периоде.

### Ограничения, действующие при выверке запасов

Необходимо учитывать следующие ограничения.

- Подсчет перенесенных и полученных образцов не отражается в инвентаризации запасов, пока эти записи не будут отправлены.
- Период учета запасов не может быть выверен при наличии каких-либо расхождений между физической и электронной инвентаризацией запасов. Чтобы пользователь смог выверить период, существующее расхождение должно быть исправлено.

Для выверки запасов выполните следующие задачи:

- 1 [Закрытие периода учета запасов \(на стр. 595\)](#)
- 2 Исправление расхождений общей и электронной инвентаризации (см. [Исправление расхождений между общей и электронной инвентаризаций](#) на стр. 614)
- 3 [Выверка периода учета запасов \(на стр. 596\)](#)

### Поля запасов образцов

Страница "Изменение запасов образцов" используется для добавления новой записи запасов образцов в период учета запасов, а также для обновления содержимого существующей записи запасов образцов. На этой странице представлен полный набор полей запасов образцов.

**СОВЕТ.** Запасы образцов можно также изменять на страницах "Список запасов образцов" и "Сведения о запасах образцов". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи](#) (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях запасов образцов.

| Поле     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Образец  | <p>Продукт, связанный с данной записью запасов образцов.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При создании новой записи запасов образцов в нее можно включать только продукты, описанные как образцы (т. е. продукты с типом категории "Розданные образцы").</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| № партии | <p>Номер партии, связанной с выбранным продуктом образца. Это необязательное поле.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При добавлении или обновлении записи запасов образцов щелкните значок поиска, чтобы выбрать партию образцов. Для выбора доступны только партии образцов, отслеживаемые в запасах по номеру партии (т. е. партии, для которых установлен флажок "Запасы по партии"). Дополнительные сведения о партиях образцов см. в разделах <a href="#">Партии образцов (на стр. 654)</a> и <a href="#">Поля партии образцов (на стр. 657)</a>.</p> |

| Поле                                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Входящее сальдо                        | Начальное количество, полученное из главного управления в начале периода учета запасов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Последняя общая инвентаризация         | Количество запасов на момент выполнения последнего отчета об аудите запасов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Общая инвентаризация                   | Наличный остаток по данным общей инвентаризации. Это значение вводит торговый представитель.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это единственное поле, которое может изменять торговый представитель.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Системный счетчик                      | Начальное количество, переданное торговому представителю из главного управления. Дополнительные сведения о просмотре текущего количества запасов образцов см. в разделе <a href="#">Расчет текущего итога для запасов образцов (на стр. 599)</a> .<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> По умолчанию поле "Системный счетчик" отсутствует на страницах "Сведения о запасах образцов" и "Изменение запасов образцов", поэтому следует попросить администратора образцов настроить вывод этого поля на страницах запасов образцов. |
| Разница                                | Разность между значением поля "Общая инвентаризация" и значением поля "Последняя общая инвентаризация".<br><br>Это поле автоматически заполняется в Oracle CRM On Demand при каждом закрытии периода учета запасов. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Закрытие периода учета запасов (на стр. 595)</a> .                                                                                                                                                                                          |
| Номер партии: окончание срока действия | Установленная дата истечения срока действия партии. Эта дата определяется, если записи запасов образцов отслеживаются по партиям.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Дата прекращения для номера партии     | Расчетная дата, при наступлении которой заканчивается срок действия партии. Дата прекращения для номера партии рассчитывается следующим образом: дата окончания срока действия минус число дней сокращения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Создано                                | Дата, штамп времени и имя пользователя, создавшего данную запись запасов образцов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Изменено                               | Дата, штамп времени и имя пользователя, который последним изменил данную запись запасов образцов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### Связанная информация

Другие сведения о запасах образцов см. в следующих разделах:

- [Запасы образцов \(на стр. 598\)](#)
- [Управление запасами образцов \(на стр. 598\)](#)
- [Добавление запасов образцов в период учета запасов \(на стр. 592\)](#)

## Отчет об аудите запасов

Страницы отчета об аудите запасов используются для создания и отслеживания отчетов об аудите запасов.

*Отчет об аудите запасов* генерируется в Oracle CRM On Demand, когда торговый представитель выполняет промежуточную или окончательную аудиторскую инвентаризацию для периода учета запасов. Администраторы и торговые представители могут просматривать ранее отправленные данные об инвентаризации (при промежуточном или окончательном закрытии периодов) на странице "Список отчетов об аудите запасов".

Отчет об аудите запасов позволяет администраторам образцов контролировать, правильно ли выдаются образцы конкретными торговыми представителями. По этим отчетам администраторы на протяжении года следят за соблюдением определенных нормативных требований. Созданный отчет об аудите запасов уже нельзя изменить.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание данных по отчетам об аудите запасов, вкладка "Отчет об аудите запасов" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

## Управление отчетами об аудите запасов

Пошаговые процедуры управления отчетами об аудите запасов см. в разделах:

- [Запрос промежуточной инвентаризации запасов \(на стр. 595\)](#). Промежуточный аудит запасов – это запрос на инвентаризацию запасов и создание отчета об аудите запасов.
- [Закрытие периода учета запасов \(на стр. 595\)](#). Конечные пользователи должны провести окончательную общую инвентаризацию и зарегистрировать ее результаты для каждого образца, а также отправить окончательный отчет об аудите. При закрытии периода учета запасов автоматически запускается окончательный отчет об аудите запасов.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Вложение файлов в записи через поля дополнения \(на стр. 177\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Сведения, связанные с отчетами об аудите запасов, см. в следующих разделах.

- [Отчет об аудите запасов \(на стр. 603\)](#)
- [Поля отчета об аудите запасов \(на стр. 603\)](#)
- [Создание отчета об аудите запасов для периода учета запасов \(на стр. 594\)](#)

## Поля отчета об аудите запасов

Страница "Список отчетов об аудите запасов" используется для просмотра записей отчетов об аудите запасов. После того как отчет об аудите запасов создан, он не может быть изменен.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приводятся дополнительные сведения о некоторых полях отчета об аудите запасов.

| Поле                                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые данные отчета об аудите запасов</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Тип                                             | <p>Тип отчета об аудите запасов. Возможны следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Инвентаризация запасов при закрытии.</b> Отчетом такого типа закрывается период учета запасов: проводится окончательная инвентаризация запасов и записывается количество для каждого образца. Закрывать можно только активные периоды учета запасов (дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Закрытие периода учета запасов (на стр. 595)</a>).</li> <li>■ <b>Промежуточная инвентаризация запасов.</b> Отчет такого типа описывает общую инвентаризацию, проводимую в произвольный момент времени в течение активного, невыверенного периода учета запасов. При запросе промежуточной инвентаризации учитываются только активные периоды учета запасов (дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Запрос промежуточной инвентаризации запасов (на стр. 595)</a>).</li> </ul> |
| Статус                                          | <p>Статус отчета об аудите запасов, описывающий состояние записи. Возможны следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Выполняется.</b> Начальное состояние отчета об аудите запасов.</li> <li>■ <b>Отправлено.</b> Отчет об аудите запасов просмотрен торговым представителем и отправлен его руководителю на утверждение.</li> <li>■ <b>Отклонено.</b> Отчет об аудите запасов просмотрен руководителем торгового представителя и отклонен как неполный или неточный.</li> <li>■ <b>Утверждено.</b> Отчет об аудите запасов рассмотрен руководителем торгового представителя и принят как достоверно отражающий состояние запасов.</li> <li>■ <b>Отменено.</b> Отчет об аудите запасов не прошел процедуру утверждения и был отменен.</li> </ul>                                                                                                                                    |
| Основание                                       | <p>Причина, по которой требуется составить отчет об аудите запасов. Возможны следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ежегодно.</b> Выбирается, если проводится стандартная промежуточная инвентаризация запасов за прошедший год.</li> <li>■ <b>Ежегодно - закрытие.</b> Выбирается, если проводится стандартная инвентаризация запасов при закрытии года.</li> <li>■ <b>Разовое.</b> Выбирается, если проводится специальная промежуточная инвентаризация запасов по запросу администратора образцов.</li> <li>■ <b>Разовое - распродажа.</b> Выбирается, если администратор образцов запрашивает проведение инвентаризации при закрытии вне ожидаемого периода учета запасов.</li> <li>■ <b>Особые - промежуточные.</b> Выбирается, если администратор образцов запрашивает создание специального отчета об аудите запасов.</li> </ul>                                          |

| Поле                                             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Еженедельно - промежуточные.</b> Выбирается, если проводится промежуточная инвентаризация запасов за прошедшую неделю.</li> <li>■ <b>Ежемесячно - промежуточные.</b> Выбирается, если проводится промежуточная инвентаризация запасов за прошедший месяц.</li> <li>■ <b>Закрытие - распродажа.</b> Выбирается в случае увольнения торгового представителя и передачи обязанностей по учету оставшихся запасов другой стороне.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Примечания                                       | Здесь вводятся дополнительные комментарии по поводу отчета об аудите запасов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Дата отчета                                      | Дата составления отчета.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Дата завершения                                  | Дата окончательного утверждения отчета.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Дополнение                                       | <p>Если это поле отображается на странице, можно вложить файл в отчет об аудите запасов. Первоначально на странице "Правка" для записи это поле содержит значок скрепки для бумаг:</p>  <p>Щелкнув значок скрепки для бумаг на странице "Правка" для записи и выбрав файл, который требуется загрузить, можно вложить файл в отчет об аудите запасов.</p> <p>После загрузки файла и сохранения записи в поле "Дополнение" на странице сведений для записи отображается имя и размер файла дополнения. На странице "Правка" для записи в этом поле также отображается значок скрепки для бумаг и значок "X", который можно использовать для удаления файла.</p> <p>В каждую запись отчета об аудите запасов можно вложить только один файл.</p> <p>Инструкции по вложению файлов в записи через поле дополнения и сведения об ограничениях на размеры и типы файлов см. в разделе <a href="#">Вложение файлов в записи через поля дополнения (на стр. 177)</a>.</p> |
| <b>Ключевые сведения о периоде учета запасов</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Период учета запасов                             | Период учета запасов, к которому относится данный отчет об аудите.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Владелец                                         | Торговый представитель, который выполняет отчет об аудите запасов и является владельцем записей учета запасов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Создано                                          | Имя пользователя, дата и штамп времени создания отчета.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Изменено                                         | Имя пользователя, дата и штамп времени утверждения или отклонения отчета.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

#### Связанные темы

Сведения, связанные с отчетами об аудите запасов, см. в следующих разделах.

- [Отчет об аудите запасов \(на стр. 603\)](#)

- [Управление отчетами об аудите запасов \(на стр. 603\)](#)
- [Создание отчета об аудите запасов для периода учета запасов \(на стр. 594\)](#)

## Транзакции с образцами

Для создания, обновления и отслеживания транзакций с образцами и соответствующих позиций транзакций для образцов используются страницы "Транзакции с образцами".

*Транзакция с образцами* - это запись для передачи образца, поступления, раздачи образца или корректировки запасов. Для целей отслеживания Oracle CRM On Demand назначает каждой записи транзакции с образцами уникальный идентификатор. Пользователь создает транзакцию с образцами так, чтобы по всем перемещениям образцов и позиций для рекламных акций можно было отчитаться и провести выверку в конце периода учета запасов, а в течение периода учета запасов вести текущую инвентаризацию запасов продуктов. Каждая запись транзакции с образцами представляет отдельную транзакцию, которая может включать одну или несколько записей позиций строки (позиций транзакций). Транзакции связываются с соответствующим периодом учета запасов в зависимости от даты транзакции. Все операции раздачи образцов или позиций для рекламных акций создают транзакцию выплат (транзакцию с образцом для раздачи). Исходящая и входящая переадресация запасов для главного управления и торговых представителей создает две записи транзакций:

- Одну для *исходящей переадресации* для отправляющего объекта
- Одну для *входящей переадресации* для объекта, который получает образец

Торговые представители или главные управления могут создавать транзакции корректировки для учета расхождений в запасах из-за потерь, возвратов, обнаружения или ошибки оператора. Если транзакции с образцами имеют статус "Отправлено", в сведения о транзакции нельзя вносить никакие изменения. Если изменение необходимо, следует создать новую корректировку транзакции.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о транзакциях с образцами, вкладка "Транзакция с образцами" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

## Работа с главной страницей транзакций с образцами

Главная страница транзакций с образцами является отправным пунктом для управления транзакциями с образцами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы транзакций с образцами. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

**Перед началом работы** Для работы с транзакциями с образцами роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

### Создание транзакции с образцами

Для создания новой транзакции с образцами необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные транзакции с образцами". Дополнительные сведения см. в разделе [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и Поля транзакции с образцами (см. [Поля транзакций с образцами](#) на стр. 638).

Можно создать следующие типы транзакций с образцами:

- **Отправленные транзакции.** Дополнительные сведения см. в разделе Создание передачи образцов (см. [Создание переноса образцов](#) на стр. 609).
- **Транзакции корректировки.** Дополнительные сведения см. в разделе [Корректировка транзакций с образцами \(на стр. 611\)](#).

- **Транзакции для потерь и находок.** Дополнительные сведения см. в разделе Создание транзакций для потерянных и найденных образцов (см. [Создание транзакций с потерянными и найденными образцами](#) на стр. 613).

Следующие типа транзакций создать нельзя, поскольку они создаются в Oracle CRM On Demand автоматически при каждой раздаче образцов торговыми представителями во время коммерческих визитов:

- **Транзакции выплат.** Можно просмотреть транзакции выплат. Если для транзакции выплат требуется изменение, необходимо создать новую транзакцию корректировки запасов. Дополнительные сведения см. в разделе Просмотр транзакций расхода (см. [Просмотр транзакций выплат](#) на стр. 613).
- **Транзакции получения.** Конечные пользователи должны подтвердить поступление образцов. Если количество образцов, полученных торговым представителем, отличается от количества отправленных ему образцов, необходимо создать транзакцию корректировки запасов для записи расхождения. Дополнительные сведения см. в разделе Подтверждение поступления запасов образцов (см. [Подтверждение получения запасов образцов](#) на стр. 600).

### Работа со списками транзакций с образцами

В разделе "Список транзакций с образцами" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для транзакций с образцами.

| Список транзакций с образцами             | Фильтры                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все транзакции с образцами                | Все доступные для просмотра транзакции с образцами независимо от того, кому они принадлежат.                                                       |
| Корректировки транзакций                  | Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к типу "Корректировка запасов".                     |
| Транзакции выплат                         | Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к типу "Выплаты".                                   |
| Транзакции расхождения                    | Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к типу "Расхождение".                               |
| Потерянные транзакции                     | Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к типу "Корректировка запасов" с причиной "Потеря". |
| Полученные транзакции                     | Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к типу "Входящая переадресация".                    |
| Недавно измененные транзакции с образцами | Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.                                      |



| Список транзакций с образцами | Фильтры                                                                                                                          |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Транзакции отправки           | Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к типу "Исходящая переадресация". |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних транзакций с образцами

В разделе "Недавно измененные транзакции с образцами" отображаются транзакции с образцами, которые были изменены последними, упорядоченные по дате изменения. Для раскрытия этого списка щелкните ссылку "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу транзакций с образцами

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу транзакций с образцами можно добавить некоторые или все из приведенных ниже разделов.

- Недавно созданные транзакции с образцами
- Недавно измененные транзакции с образцами
- Мои недавно созданные транзакции с образцами
- Мои недавно измененные транзакции с образцами

### Для добавления разделов на главную страницу транзакций с образцами

- 1 На главной странице транзакций с образцами нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы транзакций с образцами" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочивания разделов на странице. Затем нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Информацию, связанную с транзакциями с образцами, см. в следующих разделах:

- [Транзакции с образцами \(на стр. 606\)](#)
- [Поля транзакций с образцами \(на стр. 638\)](#)
- [Управление транзакциями с образцами \(на стр. 608\)](#)

## Управление транзакциями с образцами

Пошаговые процедуры для управления транзакциями с образцами см. в следующих разделах:

- [Создание переноса образцов \(на стр. 609\)](#)
- Подтверждение полного поступления передачи образцов (см. [Подтверждение полного получения перенесенных образцов](#) на стр. 610)
- [Подтверждение частичного получения переноса образцов \(на стр. 611\)](#)
- [Корректировка транзакций с образцами \(на стр. 611\)](#)
- Создание транзакций для потерянных и найденных образцов (см. [Создание транзакций с потерянными и найденными образцами](#) на стр. 613)

- [Просмотр транзакций выплат \(на стр. 613\)](#)
- [Добавление позиций транзакций в транзакцию с образцами \(см. \[Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами\]\(#\) на стр. 614\)](#)
- [Исправление расхождений общей и электронной инвентаризации \(см. \[Исправление расхождений между общей и электронной инвентаризаций\]\(#\) на стр. 614\)](#)
- [Раздача образцов во время коммерческого визита \(см. \[Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \\(вызовов\\)\]\(#\) на стр. 615\)](#)
- [Проверка электронных подписей \(на стр. 634\)](#)
- [Текущий контроль операций с образцами \(см. \[Отслеживание действий с образцами\]\(#\) на стр. 637\)](#)
- [Настройка автоматической отправки транзакций с образцами \(на стр. 2101\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Вложение файлов в записи через поля дополнения \(на стр. 177\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

#### Связанные темы

- [Транзакции с образцами \(на стр. 606\)](#)
- [Работа с главной страницей транзакций с образцами \(на стр. 606\)](#)
- [Поля транзакций с образцами \(на стр. 638\)](#)
- [Поля позиций транзакций \(на стр. 643\)](#)

### Создание переноса образцов

*Перенос образцов* представляет собой транзакцию отправки с типом "Перенос из". Перенос образцов создается каждый раз при обмене образцами продуктов внутри компании. Эта процедура может использоваться:

- Администратором образцов для отправки поставок конечным пользователям в выездном обслуживании
- Конечными пользователями для обмена образцами между собой
- Отправка образцов конечными пользователями в главное управление

После отправки переноса образцов в Oracle CRM On Demand получатель принимает его с типом "Перенос в". После подтверждения поступления транзакции получателем в Oracle CRM On Demand в инвентаризацию запасов вводятся новые запасы и уменьшается число позиций запасов в записи запасов отправителя.

**Перед началом работы** Для создания переноса образцов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

#### Создание переноса образцов

- 1 На странице "Список транзакций с образцами" нажмите "Создать".
- 2 На странице изменения транзакций с образцами выберите в качестве типа транзакции "Перенос из".

"Перенос из" - означает перенос образцов другому пользователю.

- 3 Установите статус "Выполняется".
- 4 Введите имя получателя образца в поле "Перенос в".
- 5 Заполните остальные поля на странице изменения транзакций с образцами (дополнительные сведения см. в разделе [Поля транзакций с образцами \(на стр. 638\)](#)) и нажмите "Сохранить".
- 6 Добавьте по крайней мере одну позицию строки позиции транзакции, как описано в разделе [Добавление позиции транзакции в транзакцию с образцами \(см. Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами на стр. 614\)](#).
- 7 Добавьте или измените книги, связанные с записью, при необходимости.
- 8 Нажмите кнопку "Отправить".

Если ошибки не обнаружены, новая запись исходящего переноса получает статус "В пути", и в Oracle CRM On Demand автоматически создается новая запись транзакции получателя с типом "Перенос в" и статусом "В пути".

Любые сведения о книгах, связанные с транзакцией исходящего переноса, копируются в новую транзакцию получателя.

Новая запись полученной транзакции наследует все позиции строки позиции транзакции из записи транзакции исходящего переноса.

### **Подтверждение полного получения перенесенных образцов**

Oracle CRM On Demand поддерживает электронное перемещение запасов образцов. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание передачи образцов \(см. Создание переноса образцов на стр. 609\)](#). Образцы направляются получателю, который должен подтвердить их поступление, прежде чем в Oracle CRM On Demand новые запасы будут перенесены в активный период учета запасов получателя.

Конечные пользователи могут подтвердить полное (как описано в предыдущей процедуре) или частичное получение перенесенных образцов, как описано в разделе [Подтверждение частичного получения переноса образцов \(на стр. 611\)](#).

Если у конечного пользователя при подтверждении получения перенесенных образцов еще отсутствуют записи, соответствующие продукту образца, партии образца или периоду учета запасов, связанному с переносимыми запасами образца, в Oracle CRM On Demand создаются соответствующие записи.

**Перед началом работы** Для подтверждения получения переноса образцов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

### **Процедура подтверждения полного получения переноса образцов**

- 1 На главной странице транзакций с образцами выберите в разделе списка транзакций с образцами "Полученные транзакции".
- 2 На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть транзакцию, которую требуется подтвердить.  
Открываемая транзакция должна иметь тип "Перенос в" и статус "В переходном состоянии".
- 3 Просмотрите сведения о транзакции и в разделе "Позиции транзакции" введите значения в полях "Полученное количество", чтобы отобразить количество полученных продуктов-образцов.  
Поле "Отгруженное количество", в котором отображается количество отгруженных позиций, доступно только для чтения.
- 4 Щелкните "Подтвердить".  
Если полученное и отгруженное количество совпадают, транзакция приобретает статус "Обработано", и необходимо подтвердить полное получение переноса образцов.

Если полученное и отгруженное количество не совпадают, можно либо закрыть транзакцию с расхождением, либо сохранить ее открытой со статусом "Получено частично". Дополнительные сведения см. в разделе [Подтверждение частичного получения переноса образцов](#) (на стр. 611).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Количества перенесенных образцов не отображаются в запасах конечных пользователей, пока те не подтвердят получение образцов.

## Подтверждение частичного получения переноса образцов

Oracle CRM On Demand поддерживает электронное перемещение запасов образцов. Дополнительные сведения см. в разделе Создание передачи образцов (см. [Создание переноса образцов](#) на стр. 609). Образцы направляются получателю, который должен подтвердить их поступление, прежде чем в Oracle CRM On Demand новые запасы будут перенесены в активный период учета запасов получателя.

Конечные пользователи могут подтвердить полное получение переноса образцов, как описано в разделе Подтверждение полного получения переноса образцов (см. [Подтверждение полного получения перенесенных образцов](#) на стр. 610), или частичное получение переноса образцов (как описано в следующей процедуре).

Если у конечного пользователя при подтверждении получения перенесенных образцов еще отсутствуют записи, соответствующие продукту образца, партии образца или периоду учета запасов, связанному с переносимыми запасами образца, в Oracle CRM On Demand создаются соответствующие записи.

**Перед началом работы** Для подтверждения получения переноса образцов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

### Процедура подтверждения частичного получения переноса образцов

- 1 На главной странице транзакций с образцами выберите в разделе списка транзакций с образцами "Полученные транзакции".
- 2 На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть транзакцию, которую требуется подтвердить.  
Открываемая транзакция должна иметь тип "Перенос в" и статус "В переходном состоянии".
- 3 Просмотрите сведения о транзакции и в разделе "Позиции транзакции" введите значения в полях "Полученное количество", чтобы отобразить количество полученных продуктов-образцов.  
Поле "Отгруженное количество", в котором отображается количество отгруженных позиций, доступно только для чтения.
- 4 Щелкните "Подтвердить".  
Если полученное и отгруженное количества не совпадают, автоматически создается транзакция расхождения в Oracle CRM On Demand со статусом "Обработано с расхождением". Если полученное и отгруженное количество совпадают, Oracle CRM On Demand изменяет статус транзакции на "Обработано", и необходимо подтвердить полное получение переноса образцов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Количества переносов образцов не отображаются в запасах конечных пользователей, пока те не подтвердят получение образцов.

## Корректировка транзакций с образцами

Торговые представители должны отслеживать запасы и гарантировать учет каждого образца при выверке. Функция корректировки позволяет администраторам образцов и конечным пользователям исправлять данные по запасам образцов путем корректировки прошлых транзакций с образцами (уже обработанных). К распространенным основаниям для корректировки прошлых транзакций с образцами относятся утрата или кража продукта, ошибки подсчета или ввода данных. Можно добавлять продукты или исправлять количества для любого типа транзакций с образцами (расходы или транзакции для перенесенных, утраченных, украденных, полученных, розданных образцов и т. п.). Корректировки используются для

выверки исходного количества из записи администратора образцов с существующим количеством при проведении торговым представителем инвентаризации физических запасов.

Корректировка возможна для транзакции любого типа со статусом "Обработано". После обработки существующей транзакции ее повторная корректировка не допускается. Необходимо создать новую запись корректировки запасов. Дополнительные сведения см. в следующих разделах:

- [Корректировка существующей записи корректировки запасов \(на стр. 612\)](#)
- [Создание новой записи корректировки запасов \(на стр. 612\)](#)

**Перед началом работы** Для создания корректировок (транзакций с образцами с типом "Корректировка запасов") роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

#### **Корректировка существующей записи корректировки запасов**

Корректировка возможна для транзакции любого типа со статусом "Обработано". После обработки существующей транзакции ее повторная корректировка не допускается. Необходимо создать новую запись корректировки. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание новой записи корректировки запасов \(на стр. 612\)](#).

**Перед началом работы** Для корректировки существующих записей корректировки запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

#### **Процедура исправления существующей записи корректировки запасов**

- 1 На странице списка транзакций с образцами откройте транзакцию с типом "Корректировка запасов" и статусом "Обработано".
- 2 Добавьте или измените книги, связанные с записью, при необходимости.
- 3 Щелкните "Корректировка".  
На этом шаге создается новая транзакция типа "Корректировка запасов" со статусом "Выполняется". Все позиции строки позиции транзакции копируются в новую запись. Все сведения, связанные с исходной транзакцией, копируются в новую транзакцию.
- 4 При необходимости измените ключевые сведения о транзакции.  
Дополнительные сведения о полях в данной области страницы см. в разделе [Поля транзакций с образцами \(на стр. 638\)](#).
- 5 При необходимости измените позиции транзакции.  
Например, можно изменить количество для существующей позиции строки позиции транзакции, добавить новую или удалить существующую позицию строки позиции транзакции. Дополнительные сведения о полях в этой области страницы см в разделе поля позиций транзакции (см. [Поля позиций транзакций](#) на стр. 643).
- 6 Щелкните "Отправить" для отправки новой записи корректировки запасов.  
Если ошибок не обнаружено, новая запись транзакции с запасами получает статус "Отправлено".

#### **Создание новой записи корректировки запасов**

Чтобы устранить расхождения между общей и электронной инвентаризацией, конечные пользователи и администраторы образцов должны создать и отправить транзакции корректировки. Торговые представители и администраторы образцов записывают изменения в своих транзакциях с образцами путем создания новых записей транзакций с образцами с типом "Корректировка запасов".

**Перед началом работы** Для создания записей корректировки запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

### **Процедура создания новой записи корректировки запасов**

- 1 На странице "Список транзакций с образцами" нажмите "Создать".
- 2 На странице изменения транзакций с образцами выберите в качестве типа транзакции "Корректировка запасов".
- 3 Введите причину в поле "Основание", например "Потеряны образцы", "Найдены образцы" или "Начальное число".
- 4 Заполните остальные поля на странице изменения транзакций с образцами и нажмите "Сохранить".  
Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе Поля транзакций с образцами. (см. [Поля транзакций с образцами](#) на стр. 638)
- 5 Добавьте по крайней мере одну позицию строки позиции транзакции, как описано в разделе Добавление позиции транзакции в транзакцию с образцами (см. [Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами](#) на стр. 614).
- 6 Нажмите кнопку "Отправить".

### **Создание транзакций с потерянными и найденными образцами**

Торговые представители могут записывать любые транзакции с потерянными или найденными образцами, обнаруженными в своих запасах, создавая новые записи транзакций с этими образцами.

**Перед началом работы** Для создания транзакций с потерянными и найденными образцами роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

### **Процедура создания новой записи транзакции с потерянными и найденными образцами**

- 1 На странице "Список транзакций с образцами" нажмите "Создать".
- 2 На странице изменения транзакций с образцами выберите в качестве типа транзакции "Корректировка запасов".
- 3 Введите причину в поле "Основание", например "Потеряно", "Найдено".
- 4 Заполните остальные поля на странице изменения транзакций с образцами и нажмите "Сохранить".  
Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе Поля транзакций с образцами. (см. [Поля транзакций с образцами](#) на стр. 638)
- 5 Добавьте по крайней мере одну позицию строки позиции транзакции.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами](#) (на стр. 614).
- 6 Нажмите "Отправить".

### **Просмотр транзакций выплат**

Конечные пользователи не могут создавать транзакции расходов (транзакции раздачи образцов). Транзакции расходов автоматически создаются в Oracle CRM On Demand при раздаче образцов торговыми представителями в процессе коммерческих визитов (вызовов).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Конечные пользователи не могут создавать транзакции получения. Oracle CRM On Demand автоматически создает транзакции "Перенос в" при возврате торговыми представителями ранее розданных образцов или передаче ими образцов в главное управление или другому торговому представителю.

**Перед началом работы** Для просмотра транзакций расходов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".



### **Процедура просмотра транзакций расходов**

- 1 На главной странице транзакций с образцами выберите транзакции расходов (выплат) в разделе списка транзакций с образцами.
- 2 На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть транзакцию расходов, которую требуется просмотреть.
- 3 На открытой странице сведений о транзакциях с образцами просмотрите ключевые сведения о транзакции, сведения о ключевом контакте и сведения о позициях транзакции.  
Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе Поля транзакций с образцами. (см. [Поля транзакций с образцами](#) на стр. 638)  
Конечные пользователи не могут обновлять или изменять какую-либо информацию на этой странице. Если для транзакции выплат требуются изменения или исправления, необходимо создать новую транзакцию корректировки запасов. См. [Создание новой записи корректировки запасов](#) (на стр. 612).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Аналогичным способом можно также просмотреть транзакции получения, выбрав соответствующий вариант из списка транзакций с образцами.

### **Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами**

Используйте страницу изменения транзакции с образцами для добавления позиции строки в транзакцию с образцами или обновления сведений о существующей позиции строки в транзакцию с образцами.

**Перед началом работы** Для добавления позиций в транзакции с образцами роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

### **Процедура добавления позиций в транзакцию с образцами**

- 1 На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть нужную запись транзакции.
- 2 На странице сведений о транзакциях с образцами выберите в разделе "Позиции транзакций" команду "Создать".
- 3 На странице "Редактирование позиции транзакции" заполните требуемые поля. Нажмите "Сохранить".  
Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе Поля позиций транзакций. (см. [Поля позиций транзакций](#) на стр. 643)

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с позициями транзакций, см. в следующих разделах.

- [Позиции транзакции](#) (на стр. 642)
- [Управление позициями транзакции](#) (на стр. 642)
- [Поля позиций транзакций](#) (на стр. 643)

### **Исправление расхождений между общей и электронной инвентаризацией**

Для исправления расхождений между общей и электронной инвентаризациями (записанных в Oracle CRM On Demand при переносе образцов) администраторы образцов и конечные пользователи должны создавать и отправлять транзакции корректировки.

Исправление расхождений общей и электронной инвентаризации также является важным шагом в Процессе выверки запасов (см. [Процесс выверки запасов](#) на стр. 600).

**Перед началом работы** Для исправления расхождений между общей и электронной инвентаризациями роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".



Администраторы образцов и торговые представители могут использовать один или все из следующих параметров для исправления расхождений между общими и электронными инвентаризациями:

- Создание и отправка транзакции корректировки с одной или несколькими позициями строк. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание новой записи корректировки запасов \(на стр. 612\)](#).
- Корректировка записей позиций строк ранее введенных, но еще не отправленных транзакций. Дополнительные сведения см. в разделе [Корректировка существующей записи корректировки запасов \(на стр. 612\)](#).

### Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов)

В процессе коммерческих визитов (вызовов) торговые представители раздают пробные образцы из своих запасов терапевтам, фармацевтам, клиникам, больницам и другим соответствующим контактам. Торговые представители должны выполнить следующие действия.

- Вести учет всех розданных образцов.
- Проверить соответствие каждого образца специальности врача.
- Взять авторизованные подписи, чтобы завершить транзакцию.

**Требования к продуктам для связи продуктов с записями вызовов.** Только продукты с типом категории "Пробные образцы", "Доставленная рекламная позиция", "Продукты с подробными сведениями" или "Позиция запроса образцов", отвечающие следующим условиям, могут быть связаны с записью вызова:

- Продукты не заблокированы для коммерческого взаимодействия с основным контактом. В ходе коммерческого взаимодействия продавец не может предлагать продукты, заблокированные для основного контакта. Это относится к сведениям, образцам и рекламным позициям этого продукта. Продукт может быть заблокирован для контакта по корпоративным, нормативным или законодательным причинам. Например, фармацевтическая компания не хочет раскрывать информацию о новом лекарстве, которое проходит тестирование. Дополнительные сведения о блокировке продуктов для контактов см. в разделе [Заблокированные продукты \(на стр. 711\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если продукт заблокирован для основного контакта коммерческого взаимодействия, продавец не сможет связать этот продукт с записью вызова, даже если продавец имеет этот продукт для распределения. Такие заблокированные продукты недоступны для выбора в списке продуктов, который добавляется к вызову. Если для вызова нет основного контакта, то продукты не блокируются.

- Продукты выделены торговому представителю.
- Продукты находятся в наличии в запасах торгового представителя (в случае с образцами и рекламными позициями).
- Продукты являются активными на текущую дату вызова.

**Указания по настройке коммерческого взаимодействия.** При настройке коммерческого взаимодействия (звонки, вызовы и т.п.) для доставки образцов, рекламных позиций или продуктов для детализации воспользуйтесь следующими советами:

- Убедитесь, что все взаимодействия с контактами или участниками имеют связанного основного контакта.
- Убедитесь, что все участники, контакты и организации имеют связанные адреса.
- Не изменяйте сведения об основном контакте после создания записи вызова и определения для нее доставки образцов, рекламных позиций, сведений о продукте или запроса образцов.

**Перед началом работы** Раздавать образцы, запрашивать образцы и распространять позиции для рекламных акций в процессе коммерческих визитов (вызовов) могут только пользователи, роль которых включает полномочие "Включить основные операции с образцами".

### Процесс раздачи образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов)

- 1 На главной странице контактов откройте контакт, которому требуется доставить образцы.
- 2 На странице сведений о контакте в разделе вызовов нажмите "Создать вызов" или "Автовызов", чтобы добавить новую позицию строки.
  - При нажатии "Создать вызов" открывается страница "Изменение вызова", где требуется вручную ввести данные для новой записи вызова.  
Убедитесь, что в поле "Тип" указано значение "Вызов". В противном случае будут недоступны следующие связанные позиции: "Пробные образцы", "Доставленные рекламные позиции", "Продукты с подробными сведениями".
  - При нажатии "Автовызов" открывается страница "Сведения о вызове", где для новой записи вызова автоматически вводятся следующие данные полей:
    - В поле "Статус" устанавливается значение "Запланировано".
    - В поле "Дата окончания" устанавливается значение, равное дате начала плюс 30 минут.
    - В поле "Тип" устанавливается значение "Вызов".
- 3 На странице "Изменение вызова" или "Сведения о вызове" выполните следующие действия:
  - a Для заполнения новой записи данными существующего шаблона интеллектуального вызова нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Интеллектуальный вызов" и выберите интеллектуальный вызов.
  - b Введите или обновите информацию.  
Дополнительные сведения о полях на странице редактирования вызовов см. в разделе [Отслеживание посещений \(коммерческих предложений по телефону\) клиентов](#) (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224).
- 4 Сохраните запись, выполнив одно из следующих действий.
  - Щелкните "Сохранить" на странице "Изменение вызова".
  - Щелкните "Сохранить как частный интеллектуальный вызов" или "Сохранить как общий интеллектуальный вызов" на странице "Сведения о вызове".Дополнительные сведения см. в разделе [Сохранение сведений о вызове в качестве шаблона](#) (см. [Сохранение информации вызова в виде шаблона](#) на стр. 632).
- 5 Затем выполните одно из следующих действий на странице "Сведения о вызове".
  - Добавьте в родительскую запись вызова позиции строк продуктов, розданных образцов, запросов на образцы или позиций для рекламных акций.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** К родительской записи вызова могут быть только продукты, не заблокированные для основного контакта вызова. Продукты, заблокированные для основного контакта, недоступны для выбора в списке продуктов.
  - Добавьте в родительскую запись вызова позицию строки участника, затем добавьте в эту запись участника позиции строк продуктов, розданных образцов, запросов на образцы или позиций для рекламных акций.Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах.
  - [Добавление участников к вызовам](#) (на стр. 617)
  - [Добавление нескольких контактов в вызовы организации](#) (на стр. 618)
  - [Связывание сведений о продуктах с вызовами](#) (на стр. 620)
  - [Связывание сведений о розданных образцах с вызовами](#) (на стр. 624)
  - [Связывание сведений о позициях для рекламных акций с вызовами](#) (на стр. 627)
  - [Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами](#) (на стр. 629)
- 6 Когда все будет готово, нажмите кнопку "Отправить" для отправки информации о вызове на обработку.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Отправка сведений о вызове для контроля запасов](#).

## Связанные темы

Информацию, связанную с пробными образцами, см. в следующих разделах.

- [Управление распределениями](#) (на стр. 647)
- Отслеживание посещений (коммерческих визитов) клиентов (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224)
- Установка максимального количества раздач образцов контактам (см. [Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии](#) на стр. 2098)
- Авторизация контактов для получения образцов (см. [Авторизация контактов для получения образцов](#) на стр. 2100)

## Добавление участников к вызовам

*Участник* - это лицо, присутствующее на данной встрече или являющееся одной из сторон при телефонном звонке. Взаимодействие с организацией может включать нескольких участников, и каждый из них может иметь свои уникальные позиции или пути взаимодействия, которые должны быть зафиксированы торговым представителем. Отчетность на уровне взаимодействия с отдельным лицом позволяет торговому представителю зафиксировать, какой образец или какая позиция для рекламной акции были розданы и какие сведения о продуктах или запросы на образцы были записаны для каждого случая взаимодействия с отдельным лицом.

*Вызов участника* - это индивидуальный вызов, связанный с родительским вызовом организации. Вызовы участников аналогичны вызовам специалистов за исключением того, что они связаны с вызовами организации. Вызовы участников представляют собой отдельные записи с типом вызова "Вызов участника".

## Параметры профиля доступа для вызовов участников

Для доступа к участникам и их добавления в родительскую организацию необходимо выполнить соответствующие настройки в профилях доступа. В следующей таблице показаны параметры уровней доступа для типа записи, связанного с вызовом участника, которые обеспечивают доступ к вызовам участников в родительской записи. Этот параметр должен быть задан как в профиле доступа по умолчанию, так и в профиле доступа владельца. Если для типа записи, связанного с вызовом участника, настроен тот или иной уровень доступа, вызовы участников в рамках структуры вызовов будут функционировать аналогично всем остальным вызовам (вызовам организации или контактов). Однако разрешение верхнего уровня для вызовов участников ограничено разрешением, определенным в родительской операции. Дополнительные сведения о профилях доступа см. в разделах [Управление профилем доступа](#) (на стр. 1549) и [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 1564).

| Тип записи | Тип записи связанной информации | Уровень доступа |
|------------|---------------------------------|-----------------|
| Операции   | Вызовы участников               | Просмотр        |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Вызовы участников являются внучатыми элементами по отношению к организации и дочерними элементами по отношению к вызову организации (который представляет собой тип операции). По этой причине доступ к вызовам участников необходимо настраивать в разделе сведений о типе записи "Операция".

Ниже приведена процедура добавления участника к вызову.

## Процедура добавления участника к вызову

- 1 Перейдите на главную страницу организаций и выберите нужную организацию.  
Дополнительные сведения о выборе записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).

- 2 В области сведений об организации прокрутите экран вниз до раздела "Вызовы" и откройте запись вызова организации, куда требуется добавить участника.
- 3 На странице сведений о вызове щелкните "Создать вызов" в разделе "Участники".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Участники" не показан на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Участники" в макет страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 4 На странице сведений об участнике выполните следующие действия.
  - a Для заполнения новой записи данными существующего шаблона интеллектуального вызова нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Интеллектуальный вызов" и выберите интеллектуальный вызов.
  - b Введите или обновите информацию. При этом необходимо учитывать следующее.
    - Значением по умолчанию для поля "Тип вызова", которое доступно только для чтения, является значение "Вызов участника".
    - Сведения об участнике берутся из записи о вызове организации.
    - Сведения об адресе берутся из записи о вызове организации.
    - Для выбора контакта, являющегося участником вызова организации, необходимо использовать поле "Основной контакт".

Дополнительные сведения о полях этой страницы см. в разделе [Отслеживание посещений клиентов \(коммерческих визитов\)](#) (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компаний могут индивидуально настраивать различные аспекты Oracle CRM On Demand, например путем изменения названия типов записей, полей и элементов списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке. Пользовательские поля, которые определил администратор компании, сохраняются в шаблоне интеллектуального вызова.

- 5 Щелкните "Сохранить", чтобы сохранить запись участника.
- 6 На странице сведений об участнике введите сведения о продуктах, розданных образцах, запросах на образцы или позициях для рекламных акций для данной записи участника, как описано в следующих разделах.
  - [Связывание сведений о продуктах с вызовами](#) (на стр. 620)
  - [Связывание сведений о розданных образцах с вызовами](#) (на стр. 624)
  - [Связывание сведений о позициях для рекламных акций с вызовами](#) (на стр. 627)
  - [Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами](#) (на стр. 629)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице сведений об участнике могут быть только продукты, не заблокированные для основного контакта вызова. Продукты, заблокированные для основного контакта, недоступны для выбора в списке продуктов.

- 7 Когда все будет готово, щелкните "Назад к сведениям о вызове".  
В списке в разделе "Участники" будет показан недавно добавленный участник.
- 8 Когда все будет готово, нажмите кнопку "Отправить" для отправки информации о вызове на обработку.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Отправка сведений о вызове для контроля запасов](#).

#### **Добавление нескольких контактов в вызовы организации**

Вызов организации может содержать несколько контактов. Можно автоматически создать вызов участника для каждого контакта с помощью функции создания вызова Oracle CRM On Demand. Это позволяет уменьшить число нажатий клавиш при создании вызовов. Эта функция обеспечивает также

непротиворечивость данных для разделов связанной информации "Контакты" и "Вызовы участников" для вызова организации.

### Рекомендации перед добавлением нескольких контактов в вызов организации

Перед добавлением нескольких контактов в вызов организации с помощью этой процедуры учтите следующее:

- Выбранные контакты связаны с вызовом организации, если для контакта не выбрано поле "Код основания для блокировки". Если для контакта выбрано поле "Код основания для блокировки", контакт не добавляется в вызов организации и вызов участника не создается, а Oracle CRM On Demand выводит сообщение о том, что контакт заблокирован. Дополнительные сведения о блокировке контактов см. в разделе [Блокировка контактов \(на стр. 331\)](#).
- При выборе функции создания вызова на странице сведений о взаимодействии с компанией для каждого контакта, который не заблокирован, Oracle CRM On Demand создает вызов участника. Созданные вызовы участников видны на вкладке "Вызов участника" страницы "Сведения о вызове участника". Поля даты, времени, продолжительности, организации, адреса, статуса и темы создаваемых вызовов участников заполняются на основе родительского вызова организации.
- Корреляция между вызовом участника и списком контактов для вызова организации выглядит следующим образом:
  - Если контакт удаляется, вызов участника также удаляется.
  - Если вызов участника удаляется, контакт также удаляется, если вызов организации имеет статус, отличный от "Подписано", "Отправлено" или "Завершено".
- При объединении контактов в потоке ИП вызова организации Oracle CRM On Demand удаляет вызовы участников для дополнительного контакта.
- Если подробные сведения о продуктах были введены с помощью раздела связанной информации "Продукты с подробными сведениями" или "Доступные продукты для детализации" в вызове организации, то отдельные вызовы участников заполняются той же подробной информацией о продуктах при создании вызовов с помощью функции создания вызова.
- Если для вызова задокументированы розданные рекламные позиции, пробные образцы или продукты с подробными сведениями, но вызов не отправлен, а с контактом связана заблокированная запись продукта, то отправка вызова продолжается без ошибки. Продукт должен быть заблокирован при первой выдаче образца или рекламной позиции либо при создании сведений о продукте для его блокировки для отчетов по вызовам. Если позиция уже введена в Oracle CRM On Demand и продукт заблокирован, обработка вызова будет выполнена правильно. Дополнительные сведения о блокировке продуктов см. в разделе [Заблокированные продукты \(на стр. 711\)](#).

**Перед началом работы** Лицо, выполняющее эту процедуру (обычно это администратор компании или представитель выездного обслуживания), должно иметь полномочия "Вызовы: разрешения на формирование сведений о вызовах" и доступ к записям "Вызов организации", "Вызов контакта" и "Вызов участника" в профилях доступа.

### Добавление нескольких контактов в вызов организации

- 1 Перейдите на главную страницу организаций и выберите нужную организацию. Дополнительные сведения о выборе записей см. в разделе "Поиск записей".
- 2 В области сведений об организации прокрутите экран вниз до раздела "Вызовы" и откройте запись вызова организации, куда требуется добавить участника.
- 3 На странице сведений о взаимодействии с компанией нажмите кнопку "Добавить" в разделе связанной информации "Контакты" и в окне поиска контактов выберите контакты, участвующие в вызове. По завершении выбора контактов нажмите кнопку "ОК".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Контакты" не показан на странице "Сведения о вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Контакты" в макет страницы. Если этот раздел недоступен для добавления в макет, обратитесь к администратору компании.

- 4 На странице сведений о взаимодействии с компанией или любой созданной странице сведений о вызове участника введите продукты с подробными сведениями, розданные образцы, запросы на образцы и сведения о рекламных позициях, как описано в следующих разделах:

- [Связывание сведений о продуктах с вызовами \(на стр. 620\)](#)
- [Связывание сведений о розданных образцах с вызовами \(на стр. 624\)](#)
- [Связывание сведений о позициях для рекламных акций с вызовами \(на стр. 627\)](#)
- [Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами \(на стр. 629\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Добавлять можно только продукты, не заблокированные для основного контакта вызова на странице сведений об участнике. Продукты, заблокированные для основного контакта, недоступны для выбора в списке продуктов.

- 5 Когда все будет готово, щелкните "Назад к сведениям о вызове".  
В списке в разделе "Контакты" будут показаны новые добавленные контакты.
- 6 Когда все будет готово, нажмите кнопку "Отправить" для отправки информации о вызове на обработку.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Отправка сведений о вызове для контроля запасов](#).

#### **Связывание сведений о продуктах с вызовами**

Связать сведения о продуктах с вызовами можно одним из следующих способов.

- Путем добавления сведений о продукте в родительский вызов
- Путем добавления участников в родительский вызов с последующим добавлением сведений о продукте для каждой отдельной записи участника

Добавление участников в родительский вызов организации позволяет отслеживать сведения о продуктах, розданных образцах, запросах на образцы или позициях для рекламных акций по каждому отдельному лицу, принимающему участие во встрече.

Сведения о связывании подробной информации со структурированным обменом сообщениями о продуктах (SPM) см. в разделе [Связывание целей вызовов, целей следующих вызовов и результатов с продуктами с подробными сведениями в коммерческом визите \(на стр. 695\)](#).

Эта процедура описывает, как связать подробную информацию о продукте с записью вызова.

#### **Рекомендации при выборе использования раздела "Доступные продукты для детализации" или раздела связанной информации "Продукты с подробными сведениями"**

В этом разделе предоставляются рекомендации по использованию раздела информации "Доступные продукты для детализации" или раздела информации "Продукты с подробными сведениями" для связывания подробной информации по продуктам с вызовами:

- Раздел связанной информации "Доступные продукты для детализации"  
В разделе "Доступные продукты для детализации" содержится список продуктов, которые продавец может подробно описывать и демонстрировать клиентам. Этот список основан на записях распределения продавца. Администраторы в разделе "Доступные продукты для детализации" могут удалить список выбора "Показание", добавить запись "Показание для продукта", добавить новые поля и использовать настроенные макеты страниц. Кроме того, администраторы могут добавлять и свои собственные поля как и в случае с другими разделами связанной информации Oracle CRM On Demand. В версии 24 и более ранних поле списка выбора "Показание" и поле "Приоритет" были обязательными. Теперь это не требуется.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Объекты плана обмена сообщениями, которые поддерживают структурированный обмен сообщениями о продуктах, нельзя связывать с доступными продуктами для детализации.

■ Раздел связанной информации "Продукты с подробными сведениями"

Если компании требуется документировать цели вызовов, цели следующих вызовов и результаты, вместо раздела "Доступные продукты для детализации" следует использовать раздел связанной информации "Продукты с подробными сведениями".

В разделе "Продукты с подробными сведениями" исторически предоставляется меню выбора всех продуктов типа "Сведения", где продавцы могут выбирать продукты для включения в раздел детализации. В нем имеется административный фильтр, позволяющий продавцу просматривать продукты, которые распределены только ему. Раздел связанной информации "Продукты с подробными сведениями" полностью настраивается, поскольку администраторы могут добавлять новые поля в соответствии с необходимостью. Администраторы могут добавить тип записи "Показание для продукта" в раздел "Продукты с подробными сведениями" и заменить необязательный список выбора показаний. В разделе "Продукты с подробными сведениями" также поддерживаются типы записей и информация структурированного обмена сообщениями о продуктах.

Подробные сведения о настройке Oracle CRM On Demand см. в разделе [Настройка приложения \(на стр. 1321\)](#).

**Синхронизация полей продуктов в продуктах с подробными сведениями, позициях плана обмена сообщениями, отношениях в плане обмена сообщениями и записях ответов на сообщения**

Поле "Продукт" в записях связанной информации "Позиция плана сообщений", "Отношения между позициями плана сообщений" и "Ответ на сообщение" (связанных записях PCD) должно быть связано с доступным продуктом из родительской записи продуктов с подробными сведениями. При связывании продукта в связанных записях PCD с помощью селектора поиска в селекторе перечисляются только те продукты, которые доступны в родительской записи продуктов с подробными сведениями. Однако после завершения связывания поля "Продукт" в записи продуктов с подробными сведениями со связанными записями PCD пользователь может изменить родительский продукт в записи продуктов с подробными сведениями. Следовательно, сохраненные ранее дочерние связанные записи PCD, для которых применяется тот же продукт, что и для записи продуктов с подробными сведениями, теряют синхронизацию. Поэтому не обновляйте поле "Продукт" в записи продуктов с подробными сведениями после связывания продукта со связанными записями PCD.

**Правила администрирования процессов для блокирования записей операций и записей продуктов, детализированный при вызове**

С помощью администрирования процессов Oracle CRM On Demand администратор может создать следующие правила блокирования записей:

- Правило блокирования записи операции вместе с ее дочерними записями
- Правило блокирования записи продукта, детализированного при вызове, вместе с ее дочерними записями

В этом случае при отправке записи действия для вызова Oracle CRM On Demand синхронизирует статус записи продукта, детализированного при вызове, и статус записи действия для вызова. Если действие для вызова имеет статус "Отправлено", Oracle CRM On Demand присваивает записи продуктов с подробными сведениями такой же статус. Если правило блокирования администрирования процессов для операции со статусом "Отправлено" блокирует дочерние записи операций, рекомендуется использовать также похожее правило блокирования администрирования процессов для продукта, детализированного при вызове, с присвоением статуса "Отправлено". Дополнительные сведения о настройке правил блокирования записей для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition см. в *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Важные замечания по операциям в разделе связанной информации "Продукты с подробными сведениями"**



В силу уникального характера функций детализации продуктов все операции, связанные с детализацией продуктов, следует всегда выполнять в разделе связанной информации "Продукты с подробными сведениями" на странице "Сведения о вызове". Операции для детализации продуктов можно выполнять в следующих местах:

- (Рекомендуется) В разделе связанной информации "Продукты с подробными сведениями" на странице "Сведения о вызове", где поддерживаются четыре операции: создание, изменение, внутритекстовое редактирование и удаление. Все четыре операции генерируют XML-файл очереди событий интеграции (IEQ), включающий родительскую запись "Операция".
- (Не рекомендуется) На странице "Сведения" записи "Продукты с подробными сведениями", открываемой щелчком имени продукта в разделе связанной информации "Продукты с подробными сведениями"; здесь поддерживаются три операции - изменение, внутритекстовое редактирование и удаление. Все три операции генерируют XML-файл IEQ, который не включает родительскую запись операции. Если выполнять такие операции на странице "Сведения" записи "Продукты с подробными сведениями", действия потока операций, настроенные с использованием этих операций, и другие действия, зависящие от сгенерированного XML-файла IEQ, могут приводить к непредвиденным результатам.

### ***Для привязки подробной информации о продукте к данной записи вызова***

- 1 На странице "Сведения о вызове" или "Сведения об участнике" прокрутите экран вниз до раздела "Доступные продукты для детализации" или "Продукты с подробными сведениями" и выполните одно из следующих действий:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если нужный раздел не показан на странице, щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте этот раздел в макет страницы. Если этот раздел недоступен для добавления в макет, обратитесь к администратору компании.

- В разделе "Доступные продукты для детализации" введите требуемую информацию в поля "Показание", "Приоритет" (необязательно) и "Проблемы" (необязательно).

В списке продуктов, доступных для связывания с записью вызова, показаны только продукты с типом категории "Продукты с подробными сведениями", которые были выделены торговому представителю, активны на текущую дату и не заблокированы для основного контакта.

Дополнительные сведения о полях см. в таблице в конце данного раздела.

- В разделе "Продукты с подробными сведениями" нажмите "Создать" и введите требуемую информацию на странице "Изменение сведений о продукте".

Дополнительные сведения о полях см. в таблице в конце данного раздела.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании задал параметр "Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов", в селекторе продуктов выводятся только те продукты, которые были назначены продавцу. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя \(на стр. 2099\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании записи на основе шаблона интеллектуального вызова поля сведений о продукте копируются в новую запись.

Чтобы открыть страницу сведений об участнике, перейдите к разделу "Участники" на странице "Сведения о вызове" и откройте запись нужного участника.

- 2 Сохраните запись.
- 3 Чтобы добавить дополнительные позиции продуктов в запись вызова, повторите шаги 1 - 2.
- 4 Когда все будет готово, нажмите кнопку "Отправить" для отправки информации о вызове на обработку. Дополнительные сведения см. в разделе [Отправка сведений о вызове для контроля запасов](#).

| Поле                                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые подробные сведения о продукте</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Категория продукта                            | <p>(Только просмотр) Категория продукта, определяемая администратором компании. Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Пробные образцы</li> <li>■ Доставленная рекламная позиция</li> <li>■ Подробные сведения о продуктах</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Продукт                                       | <p>(Обязательно) Название продукта (например, медицинского устройства), обсуждаемого или демонстрируемого клиенту. Выберите позицию с помощью селектора поиска. Подробнее о настройке продуктов см. в разделах <a href="#">Настройка продуктов компании (на стр. 2070)</a> и <a href="#">Поля продукта (на стр. 644)</a>.</p> <p>Только продукты с типом категории "Пробные образцы", "Доставленная рекламная позиция", "Продукты с подробными сведениями" или "Позиция запроса образцов", отвечающие следующим условиям, могут быть связаны с записью вызова:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Продукты не заблокированы для основного контакта.</li> <li>■ Продукты были назначены торговому представителю, а администратор компании установил флажок "Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов". Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя (на стр. 2099)</a>.</li> <li>■ Продукты являются активными на текущую дату вызова.</li> </ul> |
| Приоритет                                     | Необязательное поле для использования клиентом.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Показание                                     | <p>Условие, поясняющее предназначение продукта. Примеры: аллергия, астма, аритмия, сердечная недостаточность и т. д. Используйте раскрывающийся список для выбора показаний.</p> <p>До 23-го выпуска поле "Показание" было по умолчанию обязательным для заполнения. Однако в текущей версии это поле больше не является обязательным. Тем не менее, если макет страницы с данным полем был настроен для категории "Сведения о продуктах" в выпуске 23, то поле списка выбора показаний для таких макетов остается обязательным. Чтобы сделать это поле необязательным, администратор компании должен снять соответствующий ему флажок "Обязательное", который был установлен при настройке макета страницы для сведений о продуктах. Дополнительные сведения о настройке полей см. в разделе <a href="#">Создание и изменение полей (см. Создание и редактирование полей на стр. 1346)</a>.</p>                                                                                                                                                                                    |
| Проблемы                                      | <p>Это поле может использоваться клиентом и не является обязательным для заполнения. Примеры: побочные эффекты, эффективность, стоимость по сравнению с дженериками, цена и т. д. Используйте раскрывающийся список для выбора проблем.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Поле                                                                                                                                                                                                                                                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Следующие поля по умолчанию недоступны. Однако администратор компании может добавить их в макет страницы сведений о продукте. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка статических макетов страниц (на стр. 1393)</a> . |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Подробные сведения о продукте                                                                                                                                                                                                                                 | Это значение совпадает со значением поля "Продукт". Изменение этого значения с помощью селектора поиска приведет к изменению значения в поле "Продукт".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Основная позиция плана сообщений                                                                                                                                                                                                                              | Позиция плана обмена сообщениями, назначенная основным сообщением для подробных сведений о продукте.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Основные отношения плана сообщений                                                                                                                                                                                                                            | Запись отношений между позициями плана обмена сообщениями, назначенная основной для подробных сведений о продукте.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ответ на основное сообщение                                                                                                                                                                                                                                   | Ответ на сообщение, назначенный основным для подробных сведений о продукте.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Тип                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Категория "Подробные сведения о продуктах". Для выбора типа используйте список выбора.</p> <p>Значения по умолчанию для поля "Тип": "Ответ на сообщение", "Результат", "Цель вызова" и "Цель следующего вызова". Однако при необходимости администратор компании может добавить дополнительные типы. При выборе типа макет страницы для подробных сведений о продукте, используемый по умолчанию, может быть заменен другим макетом, если администратор настроил динамические макеты страниц для данного типа записи. Например, если выбрать тип "Цель вызова", может быть применен макет страницы "Цель вызова", если он настроен администратором. Дополнительные сведения о настройке динамических макетов страниц для этого типа записи см. в разделе <a href="#">Определение динамических макетов страниц (см. <a href="#">Указание динамических макетов страниц</a> на стр. 1446)</a>, а также в разделах <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>, посвященных макетам страниц.</p> |
| Показание для продукта                                                                                                                                                                                                                                        | Комбинация симптома или заболевания и определенного продукта или препарата, облегчающего этот симптом или помогающего от заболевания, обычно описываемая торговыми представителями фармацевтической компании во время взаимодействия с медицинскими работниками. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Показания для продуктов (см. <a href="#">Показания для продукта</a> на стр. 700)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Примечания к сведениям                                                                                                                                                                                                                                        | Дополнительные сведения о продукте. Максимальная длина этого поля 250 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

#### Связывание сведений о розданных образцах с вызовами

Связать сведения о розданных образцах с вызовами можно одним из следующих способов.

- Путем добавления сведений о розданных образцах в родительский вызов

- Путем добавления участников в родительский вызов с последующим добавлением сведений о розданных образцах для каждой отдельной записи участника

Добавление участников в родительский вызов организации позволяет отслеживать сведения о продуктах, розданных образцах, запросах на образцы или позициях для рекламных акций по каждому отдельному лицу, принимающему участие во встрече.

Следующая процедура описывает, как связать информацию о пробных образцах с записью вызова.

**Перед началом работы** Для раздачи образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов) роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

### **Для привязки информации о пробных образцах к записи вызова**

- 1 На странице "Сведения о вызове" или "Сведения об участнике" прокрутите экран вниз до раздела "Доступные образцы для раздачи" или "Пробные образцы" и выполните одно из следующих действий:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если нужный раздел не показан на странице, щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте этот раздел в макет страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- В разделе "Доступные образцы для раздачи" введите требуемую информацию в поле "Количество". Только продукты, имеющие тип категории "Розданные образцы", не заблокированные для основного контакта, которые были распределены и присутствуют в запасах торгового представителя, отображаются в списке доступных продуктов для привязки к записи вызова.
- В разделе "Пробные образцы" нажмите "Создать" и введите требуемую информацию на странице "Изменение пробных образцов".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании задал параметр "Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов", в селекторе продуктов выводятся только те продукты, которые были назначены продавцу. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя \(на стр. 2099\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании записи вызова на основе шаблона интеллектуального вызова в новую запись копируются поля розданных образцов, *за исключением* номера партии.

Чтобы открыть страницу сведений об участнике, перейдите к разделу "Участники" на странице "Сведения о вызове" и откройте запись нужного участника.

Некоторые из этих полей описаны в следующей таблице.

| Поле                                        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о пробных образцах</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Категория продукта                          | (Только просмотр) Категория продукта, определяемая администратором продукта в компании. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Пробные образцы</li> <li>■ Доставленная рекламная позиция</li> <li>■ Подробные сведения о продуктах</li> </ul>                                                                        |
| Продукт                                     | (Обязательно) Название пробного образца продукта (например, новый препарат, который появился на рынке), предоставленного контакту. Выберите позицию с помощью селектора поиска. Подробнее о настройке продуктов см. в разделах <a href="#">Настройка продуктов компании (на стр. 2070)</a> и <a href="#">Поля продукта (на стр. 644)</a> . |

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | <p>Только продукты с типом категории "Пробные образцы", "Доставленная рекламная позиция", "Продукты с подробными сведениями" или "Позиция запроса образцов", отвечающие следующим условиям, могут быть связаны с записью вызова:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Продукты не заблокированы для основного контакта.</li> <li>■ Продукты были назначены торговому представителю, а администратор компании установил флажок "Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов". Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя (на стр. 2099)</a>.</li> <li>■ Продукты являются активными на текущую дату вызова.</li> </ul> |
| № партии                              | <p>Номер партии для выбранного образца продукта.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это важно только при использовании номеров партий для отслеживания образцов в запасах. При добавлении или обновлении записи образца в это поле могут быть введены только партии образцов, у которых установлен флажок "Запасы по партии". Дополнительные сведения см. в разделах <a href="#">Партии образцов (на стр. 654)</a> и <a href="#">Поля партии образцов (см. Поля партий образцов на стр. 657)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Количество                            | <p>Число позиций пробного образца, предоставленного контакту. Количество должно быть числом от 1 до 9998. При выполнении любого из следующих действий отображается сообщение с предупреждением:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ввод значения, превышающего значение в поле "Максимальное число на вызов".</li> <li>■ Ввод значения, превышающего максимальное количество продукта, которое разрешено раздать контакту в течение периода размещения (или достижение порога, равного 10% от этого значения).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| Максимальное число на вызов           | (Только просмотр) Максимальное количество продукта, которое разрешено раздать за один визит.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Максимальное число на размещение      | (Только просмотр) Максимальное количество продукта, которое разрешено раздать в течение периода размещения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Расчетная сумма размещения количества | (Только просмотр) Суммарное количество продукта, розданное на данный момент в течение периода размещения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

#### 1 Сохраните запись.

Если все перечисленные ниже условия выполняются, при нажатии кнопки "Сохранить" в Oracle CRM On Demand создается и отправляется транзакция расходов с позицией строки для каждого розданного образца для вызова с целью обновления запасов образцов. Если транзакция расходов выполнена успешно, Oracle CRM On Demand присваивает вызову статус "Отправлено".

- Все образцы существуют в запасах образцов в периоде, определяемом датой и временем вызова.
- Период, в котором записываются образцы, является невыверенным периодом. Для выверенного периода появится сообщение об ошибке.
- Для розданных образцов, отслеживаемых по номерам партий, указан допустимый номер партии.

- Введенное значение количества не превышает максимальное количество, разрешенное для выдачи при коммерческом визите.
  - Максимальное количество, разрешенное для выдачи в течение периода распределения, не превышено при вводе значения количества.
- 2 Чтобы добавить дополнительные позиции розданных образцов в запись вызова, повторите шаги 1 - 2.
  - 3 Когда все будет готово, нажмите кнопку "Отправить" для отправки информации о вызове на обработку. Дополнительные сведения см. в разделе [Отправка сведений о вызове для контроля запасов](#).

#### **Связывание сведений о позициях для рекламных акций с вызовами**

Связать сведения о позициях для рекламных акций с вызовами можно одним из следующих способов.

- Путем добавления сведений о позициях для рекламных акций в родительский вызов
  - Путем добавления участников в родительский вызов с последующим добавлением сведений о позициях для рекламных акций для каждой отдельной записи участника
- Добавление участников в родительский вызов организации позволяет отслеживать сведения о продуктах, розданных образцах, запросах на образцы или позициях для рекламных акций по каждому отдельному лицу, принимающему участие во встрече.

Следующая процедура описывает, как связать рекламные позиции, образовательные позиции или другие маркетинговые позиции с записью вызова.

**Перед началом работы** Для раздачи позиций для рекламных акций в процессе коммерческих визитов (вызовов) роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

#### ***Для привязки рекламных позиций, образовательных позиций или других маркетинговых позиций к записи вызова***

- 1 На странице "Сведения о вызове" или "Сведения об участнике" прокрутите экран вниз до раздела "Доступные рекламные позиции для доставки" или "Позиции для рекламных акций" и выполните одно из следующих действий:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если нужный раздел не показан на странице, щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте этот раздел в макет страницы. Если этот раздел недоступен для добавления в макет, обратитесь к администратору компании.

- В разделе "Доступные рекламные позиции для доставки" введите требуемую информацию в поле "Количество".  
Только продукты, имеющие тип категории "Доставленные рекламные позиции", не заблокированные для основного контакта, которые были распределены и присутствуют в запасах торгового представителя, отображаются в списке рекламных позиций для привязки к записи вызова.
- В разделе "Позиции для рекламных акций" щелкните "Создать" и введите требуемую информацию на странице "Изменение доставленной рекламной позиции".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании задал параметр "Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов", в селекторе продуктов выводятся только те продукты, которые были назначены продавцу. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя \(на стр. 2099\)](#).

Сведения о полях рекламных позиций см. в таблице описаний полей в конце этой процедуры.

Чтобы открыть страницу сведений об участнике, перейдите к разделу "Участники" на странице "Сведения о вызове" и откройте запись нужного участника.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании записи на основе шаблона интеллектуального вызова поля сведений о позиции для рекламных акций копируются в новую запись.



## 2 Сохраните запись.

Если все перечисленные ниже условия выполняются, при нажатии кнопки "Сохранить" в Oracle CRM On Demand создается и отправляется транзакция расходов с позицией строки для каждой розданной позиции для рекламных акций для данного вызова с целью обновления запасов образцов. Если транзакция расходов выполнена успешно, Oracle CRM On Demand присваивает вызову статус "Отправлено".

- Все позиции для рекламных акций существуют в запасах образцов в периоде, определяемом датой и временем вызова.
- Период, в котором записаны позиции для рекламных акций, является невыверенным периодом. Для выверенного периода появится сообщение об ошибке.
- Для розданных позиций для рекламных акций, отслеживаемых по номерам партий, указывается допустимый номер партии.
- Введенное значение количества не должно превышать максимальное количество, разрешенное для раздачи при коммерческом визите.
- Максимальное количество, разрешенное для раздачи в течение периода размещения, не должно быть превышено при вводе значения количества.

## 3 Чтобы добавить дополнительные позиции для рекламных акций в запись вызова, повторите шаги 1 - 2.

## 4 Когда все будет готово, нажмите кнопку "Отправить" для отправки информации о вызове на обработку. Дополнительные сведения см. в разделе [Отправка сведений о вызове для контроля запасов](#).

| Поле                                                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о доставленной рекламной позиции</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Продукт                                                   | <p>(Обязательно) Название позиции для рекламных акций (например, авторучка или мяч для гольфа) или образовательной позиции (например, информационный бюллетень или руководство), предоставленных контакту. Выберите позицию с помощью селектора поиска. Подробнее о настройке продуктов см. в разделах <a href="#">Настройка продуктов компании (на стр. 2070)</a> и <a href="#">Поля продукта (на стр. 644)</a>.</p> <p>Только продукты с типом категории "Пробные образцы", "Доставленная рекламная позиция", "Продукты с подробными сведениями" или "Позиция запроса образцов", отвечающие следующим условиям, могут быть связаны с записью вызова:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Продукты не заблокированы для основного контакта.</li> <li>■ Продукты были назначены торговому представителю, а администратор компании установил флажок "Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов". Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя (на стр. 2099)</a>.</li> <li>■ Продукты являются активными на текущую дату вызова.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> После выпуска 22 селектор кодов поиска для поля "Продукт" осуществляет поиск продуктов, а не распределений, как в предыдущих выпусках.</p> |
| Категория продукта                                        | <p>(Только просмотр) Категория продукта, определяемая администратором компании. Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Пробные образцы</li> <li>■ Доставленная рекламная позиция</li> <li>■ Подробные сведения о продуктах</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Дата переговоров                                          | (Только просмотр) Дата вызова клиента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Количество                            | Количество рекламных или образовательных позиций, предоставленных контакту. Количество должно быть числом от 1 до 9998. При выполнении любого из следующих действий отображается сообщение с предупреждением. <ul style="list-style-type: none"> <li>Ввод значения, превышающего значение в поле "Максимальное число на вызов".</li> <li>Ввод значения, превышающего максимальное количество продукта, которое разрешено раздать контакту в течение периода размещения (или достижение порога, равного 10% от этого значения).</li> </ul> |
| Максимальное число на размещение      | (Только просмотр) Максимальное количество позиции для рекламных акций, которое разрешено раздать в течение периода размещения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Максимальное число на вызов           | (Только просмотр) Максимальное количество позиции для рекламных акций, которое разрешено раздать за один визит.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Расчетная сумма размещения количества | (Только просмотр) Суммарное количество позиции для рекламных акций, розданное на данный момент в течение периода размещения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

#### Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами

Связать сведения о запросах на образцы с вызовами можно одним из следующих способов.

- Путем добавления сведений о запросах на образцы в родительский вызов
- Путем добавления участников в родительский вызов с последующим добавлением сведений о запросах на образцы для каждой отдельной записи участника

Добавление участников в родительский вызов организации позволяет отслеживать сведения о продуктах, розданных образцах, запросах на образцы или позициях для рекламных акций по каждому отдельному лицу, принимающему участие во встрече.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для создания и обновления позиций заказа для продуктов можно также использовать страницы заказа. Если добавить на страницу "Сведения о заказе" новое поле, оно также будет доступно на странице "Запрос образца". Дополнительные сведения о позициях заказа см. в разделе [Создание позиций заказа для продуктов](#) (см. [Создание позиции заказа на продукты](#) на стр. 707).

Ниже приведена процедура связывания сведений о запросах образцов с записью вызова.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В выпусках Oracle CRM On Demand до 22-го существовала возможность вставлять запись позиции запроса образца без использования связанной родительской записи запроса образца с помощью веб-служб или функции импорта. Однако начиная с 22-го выпуска при вставке записей позиций запроса образца с помощью веб-служб или функции импорта необходимо указывать идентификатор родительского запроса образца в качестве контекста для позиции данного запроса. С помощью пользовательского интерфейса Oracle CRM On Demand можно создать позицию запроса образца только из родительского запроса образца в контексте вызова. Кроме того, правила блокировки продуктов не применяются, если позиции запроса образца вставлены или обновлены с использованием веб-служб или функции импорта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Обработка заблокированных продуктов для позиций запроса образца не поддерживается, если в Oracle CRM On Demand используются потоки операций. Дополнительные сведения см. в разделе [Потоки операций для позиций запроса образца и правила блокировки продуктов](#) (см. [Потоки операций позиций запроса образца и правила блокировки продуктов](#) на стр. 715).

**Перед началом работы** Для запроса образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов) роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

### **Процедура связывания сведений о запросе образцов с записью вызова**

- 1 На странице "Сведения о вызове" или "Сведения об участнике" щелкните "Создать" в разделе "Запрос образца".

Чтобы открыть страницу сведений об участнике, перейдите к разделу "Участники" на странице "Сведения о вызове" и откройте запись нужного участника.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если нужный раздел не показан на странице, щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте этот раздел в макет страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице "Изменение запроса образца" введите необходимую информацию о запросе образца. Сведения о полях запросов образцов см. в разделе [Поля запроса образцов \(на стр. 671\)](#).
- 3 Сохраните запись запроса образцов.
- 4 На странице сведений о запросе образцов перейдите к разделу "Позиции запроса образцов".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если нужный раздел не показан на странице, щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте этот раздел в макет страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 5 В разделе "Позиции запроса образцов" выполните следующие действия:

- a Нажмите кнопку "Создать", чтобы добавить позицию запроса образцов для каждого запрошенного образца продукта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании задал параметр "Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов", в селекторе продуктов выводятся только те продукты, которые были назначены продавцу. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя \(на стр. 2099\)](#).

- b На странице "Изменение позиции запроса образцов" введите необходимые сведения о позиции запроса.  
В таблице в конце этой процедуры приводятся дополнительные сведения, касающиеся некоторых полей позиции запроса образцов.
- c Сохраните запись позиции запроса образцов.
- d При необходимости добавьте другие позиции запроса образцов.

- 6 Для добавления позиций строки запроса образцов к записи вызова повторите шаги 1-5.
- 7 Когда все будет готово, нажмите кнопку "Отправить" для отправки информации о вызове на обработку. Дополнительные сведения см. в разделе [Отправка сведений о вызове для контроля запасов](#).

| Поле                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер позиции заказа | (Обязательное) Числовое поле, представляющее позицию заказа.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Количество           | <p>(Обязательное) Число запрошенных образцов. Это должно быть положительное целое число, отличное от нуля. Oracle CRM On Demand отображает предупреждение, если введено одно из следующих значений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Значение, превышающее значение в поле "Максимальное количество" в записи размещения.</li> </ul> |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Значение, превышающее или находящееся в пределах 10% от значения в поле "Максимальное количество на клиента" в записи размещения.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Продукт                        | <p>(Обязательно) Название данного продукта. Проставьте флажок у каждого запрашиваемого продукта. Подробнее о настройке продуктов см. в разделах <a href="#">Настройка продуктов компании (на стр. 2070)</a> и <a href="#">Поля продукта (на стр. 644)</a>.</p> <p>Только продукты с типом категории "Пробные образцы", "Доставленная рекламная позиция", "Продукты с подробными сведениями" или "Позиция запроса образцов", отвечающие следующим условиям, могут быть связаны с записью вызова:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Продукты не заблокированы для основного контакта.</li> <li>■ Продукты были назначены торговому представителю, а администратор компании установил флажок "Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов". Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя (на стр. 2099)</a>.</li> <li>■ Продукты являются активными на текущую дату вызова.</li> </ul> |
| Порядок                        | <p>(Обязательное) В этом поле указывается родительский заказ для запроса образцов. По умолчанию это поле доступно только для чтения, но его можно настроить как доступное для изменения. Для получения сведений о настройке см. <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Поле   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статус | <p>(Обязательное) По умолчанию это поле содержит значение "Ожидание". После отправки заказа по запросу образцов для продуктов значение этого поля изменяется на "Отправлено". Возможные значения для этого поля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Нов.</li> <li>■ Открыто</li> <li>■ Зарезервировано</li> <li>■ В пути</li> <li>■ Получено частично</li> <li>■ Отгружено частично</li> <li>■ Отложено</li> <li>■ Отгружено</li> <li>■ Выставлен счет</li> <li>■ Оплачено</li> <li>■ Установлено</li> <li>■ Закрыто</li> <li>■ Отменено</li> <li>■ Удерживать</li> <li>■ Критическое состояние</li> <li>■ Фактическое значение</li> <li>■ Утверждено</li> <li>■ Проектное значение</li> <li>■ Отклонено</li> <li>■ Ожидается утверждение</li> <li>■ Завершено</li> <li>■ Отправлено</li> <li>■ -</li> <li>■ Укомплектовано</li> <li>■ Сбой кредитования</li> <li>■ Проверка события</li> <li>■ Сбой</li> <li>■ Не выполнено</li> <li>■ Выполняется</li> <li>■ Обработано</li> <li>■ Получено</li> <li>■ Подписано</li> <li>■ Аннулировано</li> </ul> |

#### Сохранение информации вызова в виде шаблона

Следующая процедура описывает, как сохранить информацию вызова в виде шаблона.

#### ***Для сохранения информации о вызове в виде шаблона***

- На странице "Сведения о вызовах" нажмите на соответствующую кнопку:

- **Сохранить как личный интеллектуальный вызов.** Шаблон может использоваться только данным пользователем.
- **Сохранить как общедоступный интеллектуальный вызов.** Добавляет шаблон к списку для всеобщего использования.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Каждый раз при нажатии кнопки запись сохраняется как отдельный интеллектуальный вызов. При этом Oracle CRM On Demand остается открытым на той же странице.

### Отправка сведений о вызове для учета запасов

Следующая процедура описывает, как отправить информацию о вызове для контроля запасов.

**Примечание.** Если запись вызова не содержит допустимую государственную лицензию для контакта или связанную запись подписи, а проверки для этих условий настроены администратором на странице "Параметры, связанные с биологическими науками", Oracle CRM On Demand отображает сообщение об ошибке и запрещает отправку вызова. Дополнительные сведения о соответствующих параметрах см. в данных по включению проверки государственной лицензии для контакта и проверки подписи в разделе [Настройка параметров, связанных с биологическими науками \(на стр. 2096\)](#).

### Об отправке вызова участника и вызовов организации

В выпусках Oracle CRM On Demand до 24-го при отправке информации о вызове участника Oracle CRM On Demand не позволяет отправлять связанную информацию о вызове организации. Поэтому вызов организации остается в неопределенном состоянии независимо от того, содержал ли он позиции запасов или допустимую подпись. Однако в выпуске 24 функция отправки вызова организации усовершенствована следующим образом:

- Можно отправить вызов организации независимо от статуса связанного вызова участника.
- Даже если вызов организации уже имеет статус "Отправлено", нажатие кнопки "Отправить" на странице сведений о вызове не приводит к возникновению ошибки, и Oracle CRM On Demand продолжает проверять дочерние вызовы участников и отправляет их, если они еще не были отправлены.
- Даже вызов организации не имеет статуса "Отправлено", нажатие кнопки "Отправить" на странице сведений о вызове приводит к отправке этого вызова организации и всех связанных вызовов участников, которые еще не были отправлены или не имеют статуса "Ошибка".
- Если вызов организации и все вызовы участников имеют статус "Отправлено", то при нажатии кнопки "Отправить" на странице сведений о вызове Oracle CRM On Demand не создает ошибку и не переходит к обработке вызовов, то есть не создает дубликаты записей.

### Чтобы отправить информацию о вызове для контроля запасов

- После того как все сведения введены и сохранены на странице "Сведения о вызове", нажмите кнопку "Отправить" для отправки сведений о вызове на обработку.

При нажатии кнопки "Отправить" создается транзакция расхода, записывая образцы или розданные рекламные позиции, и происходят следующие события.

- Статус вызова изменяется на "Отправлено".
- Запасы образцов торгового представителя уменьшаются с учетом розданных во время вызова рекламных позиций и пробных образцов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Заказы по запросам образцов не влияют на запасы образцов.

- Отправляются заказы по запросам образцов.
- Закрывается вызов организации.
- Сведения о вызове организации доступны только для просмотра.

## Электронные подписи

В Oracle CRM On Demand существует возможность безопасного хранения данных подписи для розданных образцов в графическом формате. Изображения подписей хранятся в Oracle CRM On Demand в стандартных графических форматах. Изображение подписи представляет собой серию x- и y-координат или строк, которые могут храниться в базе данных Oracle CRM On Demand.

Если администратор установил флажок "Включение проверки подписи" на странице "Связанные с биологическими науками параметры", каждое действие для вызова, записанное для образцов, розданных во время вызова по продажам, должно иметь связанное изображение подписи. Получение электронной подписи лица (или компании), получивших образцы, входит в обязанности торгового представителя, выдавшего их. Подпись может быть зафиксирована на бумаге или зарегистрирована во внешнем приложении (например, с помощью мобильного карманного устройства), а затем загружена в Oracle CRM On Demand с помощью интерфейса веб-служб с автономного клиента, например с планшета или другого мобильного устройства. Торговый представитель должен зарегистрировать подпись при выдаче образцов. Торговый представитель не может отправить запись вызова в Oracle CRM On Demand до связывания записи подписи с вызовом.

Администраторы и авторизованные пользователи могут просматривать изображения подписей, связанные с записями вызовов в Oracle CRM On Demand, но не могут создавать, обновлять или удалять такие записи вызовов. Администраторы образцов должны регулярно проверять изображения подписей, чтобы обеспечить единообразие подписей, собранных у контакта по разным вызовам. Сведения о настройках роли пользователя и профиля доступа, которые требуются для проверки электронных подписей, см. в разделе [Проверка электронных подписей \(на стр. 634\)](#).

### Проверка электронных подписей

Следующая процедура позволяет проверить подпись, связанную с действием для вызова для розданных образцов. Эта процедура предполагает, что роль пользователя и профили доступа настроены таким образом, что разрешают просмотр записей подписей, прикрепленных к вызовам. Для просмотра записей подписей требуются следующие настройки:

- Для роли пользователя должны быть включены полномочия "Включить основные операции с образцами".
- В разделе параметров доступа по типам записей для данной роли необходимо установить флажки "Имеет доступ" и "Можно прочитать все записи" применительно к типу записей "Подпись".
- В макете страницы "Контакт: сведения о вызовах" для данной роли пользователя должен присутствовать раздел связанной информации для подписи.
- В профиле доступа по умолчанию в параметрах связанной информации для типа записей "Действие" должен быть установлен такой уровень доступа для типа записей "Подпись", который позволяет читать записи подписи.

Как правило, доступ к записям подписей имеют только администраторы. Дополнительные сведения о подписях см. в разделе [Электронные подписи \(на стр. 634\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если роль пользователя и профили доступа настроены таким образом, что позволяют просматривать записи подписей, прикрепленные к вызовам, то можно просматривать записи подписей, однако создание, обновление или удаление записей или изображений подписей недоступно. Кроме того, если к записи подписи прикреплен файл, его можно просмотреть, заменить другим файлом или удалить из записи.

### Процедура проверки подписей для образцов

- 1 На главной странице контактов откройте нужный контакт.

- 2 На странице сведений о контакте в разделе "Завершенные действия" выполните детализацию по полю "Тема", чтобы открыть нужную запись действия с вызовом.
- 3 Проплистайте содержимое страницы сведений о вызове до раздела "Подпись".  
В следующей ниже таблицы описываются поля, отображаемые в разделе "Подпись" стандартного приложения.

| Поле                            | Описание                                                        |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Поле "Заголовок"                | Ссылка "Просмотр" в этом поле позволяет открыть запись подписи. |
| Дата подписи                    | Дата записи подписи.                                            |
| Имя контакта                    | Имя получателя образцов.                                        |
| Фамилия контакта                | Фамилия получателя образцов.                                    |
| Имя торгового представителя     | Имя торгового представителя, выдавшего образцы.                 |
| Фамилия торгового представителя | Фамилия торгового представителя, выдавшего образцы.             |

- 4 Щелкните ссылку "Просмотр" для записи подписи, которую требуется просмотреть.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Изменение сведений существующей записи подписи или создание новой невозможно.

- 5 Ниже описываются операции, доступные на странице "Сведения о подписи".

- Просмотр изображения подписи.
- Нажмите "Правка", чтобы открыть страницу "Изменение подписи", а затем прикрепить файл к этой записи подписи либо просмотреть или удалить файл, прикрепленный к этой записи.

В следующей таблице представлены сведения о некоторых полях на странице "Сведения о подписи" в стандартном приложении.

| Поле                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Текст отказа от ответственности | <p>В этом поле отображается текст отказа от ответственности, связанный с розданными образцами. Изменение, вставка или удаление каких-либо фрагментов текста отказа от ответственности невозможно.</p> <p>Текст заявления об отказе от ответственности загружается в Oracle CRM On Demand через интерфейс веб-служб автономного клиента, например с планшета или другого мобильного устройства. Это поле содержит полный текст отказа от ответственности на указанном для него языке именно в том виде, в каком его увидят врачи, расписываясь в получении образцов. Дополнительные сведения об отказах от ответственности за образцы см. в разделе <a href="#">Отказы от ответственности для образцов (на стр. 658)</a>.</p> |
| Дополнение                      | <p>Если это поле отображается на странице, можно прикрепить файл к записи подписи. Первоначально на странице "Правка" для записи это поле содержит значок скрепки для бумаг:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| Поле | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>Чтобы прикрепить файл к записи подписи, следует щелкнуть значок скрепки на странице "Правка" и выбрать файл, который требуется загрузить.</p> <p>После загрузки файла и сохранения записи в поле "Дополнение" на странице сведений для записи отображается имя и размер файла дополнения. На странице "Правка" для записи в этом поле также отображается значок скрепки для бумаг и значок "X", который можно использовать для удаления файла. Сведения по вложению файлов в записи через поле дополнения и сведения об ограничениях на размеры и типы файлов см. в разделе <a href="#">Вложение файлов в записи через поля дополнения (на стр. 177)</a>.</p> |

### Отношения между транзакциями с образцами и запасами образцов

В приведенной ниже таблице показаны отношения между транзакциями с образцами, типами транзакций и влиянием запасов образцов для торговых представителей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** "Перенос из" и "Корректировка запасов" (потерянные и найденные образцы) являются транзакциями, создаваемыми пользователем. Oracle CRM On Demand создает типы транзакций "Расходы" и "Перенос в".

| Запись транзакции с образцами | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Тип транзакции | Влияние запасов образцов                                                                         |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Транзакции расхода            | Транзакции, в которых торговый представитель отправляет и доставляет образцы. Oracle CRM On Demand автоматически создает транзакции расхода, когда торговые представители доставляют образцы во время вызовов. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Просмотр транзакций расхода (см. <a href="#">Просмотр транзакций выплат</a> на стр. 613)</a> . | Выплаты        | Транзакции с образцами типа "Расход" вычитаются из запасов образцов торгового представителя.     |
| Транзакция получения          | Транзакции, по которым торговый представитель получает образцы. Пользователи должны подтвердить поступление образцов. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Подтверждение поступления запасов образцов (см. <a href="#">Подтверждение получения запасов образцов</a> на стр. 600)</a> .                                                             | Перенос в      | Транзакции с образцами типа "Перенос в" добавляются к запасам образцов торгового представителя.  |
| Транзакция отправки           | Транзакции, по которым торговый представитель передает образцы другому пользователю или отправляет неиспользованные образцы в                                                                                                                                                                                                                                   | Перенос из     | Транзакции с образцами типа "Перенос из" вычитаются из запасов образцов торгового представителя. |

| Запись транзакции с образцами | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Тип транзакции                                | Влияние запасов образцов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | главное управление.<br>Дополнительные сведения см. в разделе Создание передачи образцов (см. <a href="#">Создание переноса образцов</a> на стр. 609).                                                                                                                                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Транзакция корректировки      | Транзакции, созданные торговым представителем для выверки расхождений между общей инвентаризацией образцов и записями в Oracle CRM On Demand.<br>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Корректировка транзакций с образцами</a> (на стр. 611).                                                                                         | Корректировка запасов                         | Транзакции с образцами типа "Корректировка запасов" по мере надобности добавляются или вычитаются из запасов образцов торгового представителя. Пример:<br><br>Транзакции с образцами типа "Корректировка запасов" и с основанием корректировки "Найдено" добавляются к запасам образцов торгового представителя. В этом случае значение поля "Количество" для позиции транзакции рассматривается как положительное число. |
| Транзакция потери             | Транзакции, созданные торговым представителем для записи образцов, которые были потеряны. Транзакции потерянных образцов отправляются как корректировки. Дополнительные сведения см. в разделе Создание транзакций для потерянных и найденных образцов (см. <a href="#">Создание транзакций с потерянными и найденными образцами</a> на стр. 613). | Корректировка запасов с основанием "Потеряно" | Транзакции с образцами типа "Корректировка запасов" и с основанием корректировки "Потеряно" вычитаются из запасов образцов торгового представителя. В этом случае значение поля "Количество" для позиции транзакции рассматривается как отрицательное число.                                                                                                                                                              |

### Отслеживание действий с образцами

Администратор образцов несет ответственность за запасы образцов компании и их соответствие официальным правилам и положениям.

**Перед началом работы** Для отслеживания действий с образцами роли пользователя должны быть назначены административные полномочия, включая следующие:

- Полномочия "Включить основные операции с образцами"
- Полномочия "Включить корректировку образцов"

Чтобы контролировать действия с образцами, щелкните список, который требуется отслеживать, в разделе "Список транзакций с образцами" на главной странице транзакций с образцами. В следующей таблице описывается назначение каждого списка.

| Список транзакций с образцами | Фильтры                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Транзакции выплат             | Вывод всех отправленных и розданных образцов<br>Отслеживание данного списка позволяет администратору образцов просматривать все выданные образцы.                                                                                                                                                                                    |
| Транзакции отправки           | Вывод всех отправленных и перенесенных образцов<br>Отслеживание данного списка позволяет администратору образцов просматривать все возвращенные образцы или поставки, перенесенные между конечными пользователями.                                                                                                                   |
| Полученные транзакции         | Вывод всех отправленных и полученных образцов.<br>Отслеживание данного списка позволяет администратору образцов просматривать полученные поставки между конечными пользователями.                                                                                                                                                    |
| Корректировки транзакций      | Отображение всех отправленных транзакций корректировки.<br>Отслеживание данного списка позволяет администратору образцов просматривать все типы транзакций корректировки, отправленные конечными пользователями и администраторами образцов для выверки расхождений между общими инвентаризациями и записями в Oracle CRM On Demand. |
| Потерянные транзакции         | Вывод всех потерянных образцов, отправленных в качестве корректировок.<br>Отслеживание данного списка позволяет администратору просматривать все потерянные образцы.                                                                                                                                                                 |

Дополнительные сведения о просмотре или создании этих списков см. в разделах [Работа со списками \(на стр. 131\)](#) и [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать".

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

## Поля транзакций с образцами

Страница "Редактирование транзакции с образцами" используется для добавления транзакции с образцами или обновления сведений существующей транзакции с образцами. На странице "Редактирование транзакции с образцами" отображается полный набор полей транзакции с образцами.

**СОВЕТ.** Редактирование сведений о транзакции с образцами возможно также на страницах "Список транзакций с образцами" и "Сведения о транзакциях с образцами". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях транзакций с образцами. В зависимости от типа открытой транзакции с образцами ("Перенос в", "Перенос из", "Корректировка запасов", "Расходы", "Потерянные пробы") могут быть доступны не все эти поля.

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о транзакции</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Имя                                   | Уникальный идентификатор транзакции с образцами (генерируется автоматически).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Дата                                  | <p>Дата транзакции с образцами.</p> <p>При вводе даты, которая приходится на активный период учета запасов, поля "Период учета запасов: начальная дата" и "Дата окончания периода запасов" заполняются автоматически. Если введенная дата не приходится ни на один из существующих периодов учета запасов, будет отображено сообщение об ошибке. Пользователь может ввести будущую дату, если администратором установлен флажок "Разрешить отправку будущих вызовов и транзакции с образцами". Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка параметров, связанных с биологическими науками</a> (на стр. 2096).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если пользователь указывает, что будущий вызов должен начать транзакцию, то Oracle CRM On Demand свяжет запись транзакции с образцами с активным периодом учета запасов. Транзакция образцов останется связанной с текущим активным периодом учета запасов, даже если пользователь закрыл период учета до даты будущего вызова. Транзакция образцов не связана более с текущим периодом учета запасов.</p> <p>Создание транзакций с образцами для выверенных периодов невозможно. Если введенная дата приходится на выверенный или неактивный период, Oracle CRM On Demand отображает сообщение об ошибке.</p> |
| Тип                                   | <p>Существуют следующие типы транзакций с образцами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Перенос из</li> <li>■ Корректировка запасов</li> <li>■ Потерянные пробы</li> <li>■ Запрос образцов</li> <li>■ Выплаты</li> <li>■ Перенос в</li> </ul> <p>Транзакции "Перенос из", "Корректировка запасов", "Потерянные образцы" и "Запрос образцов" создаются пользователем, транзакции "Расходы" и "Перенос в" создаются системой.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Очень важно не настраивать список выбора типа для настройки полей транзакций с образцами и не изменять его порядок, поскольку может быть затронута функциональная возможность каскадного списка выбора.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Статус                                | Существуют следующие статусы транзакций с образцами:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Поле                                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Выполняется</li> <li>■ Отправлено</li> <li>■ Обработано с расхождениями</li> <li>■ В пути</li> <li>■ Обработано</li> <li>■ Скорректировано</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ожидаемая дата доставки              | Дата, на которую должен быть доставлен образец.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Учетный номер                        | Уникальный номер, который может использоваться пользователем и клиентом для отслеживания доставки образца.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Число отправленных пакетов           | Число пакетов, включенных в образец.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Перенос в                            | <p>Лицо, зарегистрированное в качестве получателя транзакции исходящего переноса. Это лицо получает образец и должно подтвердить его получение.</p> <p>При создании транзакции исходящего переноса это поле обязательно.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Перенос из                           | Лицо, переносящее образец (создавшее транзакцию "Перенос из")                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Период учета запасов: начальная дата | <p>Начальная дата периода учета запасов, связанного с транзакцией с образцами. Это поле доступно только для чтения и заполняется автоматически только в том случае, если введенная дата приходится на активный период учета запасов.</p> <p>Период учета запасов ограничивает доступные для выбора номера партий продуктов и образцов при добавлении позиций строки позиции транзакции. Это гарантирует также, что для выбранного периода учета запасов можно выбрать только допустимые номера партий продуктов и образцов.</p>   |
| Дата окончания периода запасов       | <p>Дата окончания периода учета запасов, связанного с транзакцией с образцами. Это поле доступно только для чтения и заполняется автоматически только в том случае, если введенная дата приходится на неактивный период учета запасов.</p> <p>Период учета запасов ограничивает доступные для выбора номера партий продуктов и образцов при добавлении позиций строки позиции транзакции. Это гарантирует также, что для выбранного периода учета запасов можно выбрать только допустимые номера партий продуктов и образцов.</p> |
| Основание корректировки              | <p>Основание для создания корректировки транзакции с образцами. Возможные коды оснований:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Не реализовано</li> <li>■ Найдено</li> <li>■ Хищение</li> <li>■ Субъективная ошибка</li> <li>■ Начальное число</li> <li>■ Запрос</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                |

| Поле       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Примечания | В этом поле пользователь может ввести дополнительные сведения о транзакции с образцами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Дополнение | <p>Если это поле отображается на странице, можно вложить файл в запись транзакции с образцами. Первоначально на странице "Правка" для записи это поле содержит значок скрепки для бумаг:</p>  <p>Щелкнув значок скрепки для бумаг на странице "Правка" для записи и выбрав файл, который требуется загрузить, можно вложить файл в запись транзакции с образцами.</p> <p>После загрузки файла и сохранения записи в поле "Дополнение" на странице сведений для записи отображается имя и размер файла дополнения. На странице "Правка" для записи в этом поле также отображается значок скрепки для бумаг и значок "X", который можно использовать для удаления файла.</p> <p>В каждую запись транзакции с образцами можно вложить только один файл.</p> <p>Инструкции по вложению файлов в записи через поле дополнения и сведения об ограничениях на размеры и типы файлов см. в разделе <a href="#">Вложение файлов в записи через поля дополнения (на стр. 177)</a>.</p> |

#### Ключевая информация о контакте

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эти сведения заполняют только для транзакции расхода и они доступны только для чтения. Oracle CRM On Demand автоматически создает транзакции расхода, когда торговый представитель доставляет или раздает образцы в процессе продажи. Подробнее см. в разделах [Раздача образцов во время вызова \(см. Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \(вызовов\) на стр. 615\)](#) и [Просмотр транзакций расхода \(см. Просмотр транзакций выплат на стр. 613\)](#).

|                            |                                                                         |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Контакт                    | Полное имя врача или контакта в больнице, которому произведена раздача. |
| Имя контакта               | Имя контакта, которому произведена раздача.                             |
| Фамилия контакта           | Фамилия контакта, которому произведена раздача.                         |
| Тип контакта               | Тип контакта.                                                           |
| Компания контакта          | Субъект (организация), связанный с контактом.                           |
| Электронная почта контакта | Адрес электронной почты этого контакта.                                 |

#### Связанная информация

Сведения, связанные с транзакциями с образцами, см. в следующих разделах:

- [Транзакции с образцами \(на стр. 606\)](#)
- [Работа с главной страницей транзакций с образцами \(на стр. 606\)](#)
- [Управление транзакциями с образцами \(на стр. 608\)](#)

## Позиции транзакции

Страницы позиций транзакции позволяют создавать, обновлять и отслеживать позиции транзакций для образцов.

В *позиции транзакции* записаны сведения об образце или рекламных позициях, связанных с транзакцией с образцами. Для каждой транзакции с образцами должна существовать одна или несколько позиций строки позиции транзакции. Эти сведения используются для расчета инвентаризации для торгового представителя. Транзакции с образцами используются в процессе выверки для учета всех образцов и рекламных позиций, назначенных торговому представителю.

## Управление позициями транзакции

Пошаговые процедуры управления позициями транзакций см. в разделах:

- [Изменение образца в позиции транзакции \(на стр. 642\)](#)
- [Изменение партии образцов в позиции транзакции \(на стр. 643\)](#)
- Добавление позиций транзакций в транзакцию с образцами (см. [Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами](#) на стр. 614)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

- [Позиции транзакции \(на стр. 642\)](#)
- [Поля позиций транзакций \(на стр. 643\)](#)
- [Поля продукта \(на стр. 644\)](#)

## Изменение образца в позиции транзакции

Страница редактирования продукта позволяет изменить образец в позиции транзакции. На странице "Изменение продукта" отображается полный набор полей для продукта.

**Перед началом работы** Для изменения образцов в позиции транзакции роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

### Процедура изменения образца в позиции транзакции

- 1 На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть нужную запись транзакции.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Запись открываемой транзакции должна иметь статус "Выполняется". Транзакции со статусом "Отправлено" не подлежат изменению.

- 2 На странице сведений о транзакции с образцами перейдите к позиции строки позиции транзакции, которую требуется изменить.



- 3 В поле "Образец" позиции строки позиции транзакции щелкните значок поиска, чтобы при необходимости выбрать другой образец для связывания с позицией строки позиции транзакции.
- 4 В поле "Образец" позиции строки позиции транзакции щелкните имя образца, нажмите кнопку "Изменить" на странице сведений о продукте и внесите в полях необходимые изменения.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Поля продукта \(на стр. 644\)](#).

### Изменение партии образцов в позиции транзакции

Страница редактирования партии образцов позволяет изменить партию образцов в позиции транзакции. На странице "Изменение партии образцов" отображается полный набор полей для партии образцов.

**Перед началом работы** Для изменения партии образцов в позиции транзакции роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

### Процедура изменения партии образцов в позиции транзакции

- 1 На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть нужную запись транзакции.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Запись открываемой транзакции должна иметь статус "Выполняется". Транзакции со статусом "Отправлено" не подлежат изменению.

- 2 На странице сведений о транзакции с образцами перейдите к позиции строки позиции транзакции, которую требуется изменить.

- 3 В поле "№ партии" позиции строки транзакции щелкните значок поиска, чтобы при необходимости выбрать другую партию образцов для связывания с позицией строки транзакции.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для выбора доступны только партии образцов, отслеживаемые в запасах по номеру партии (т. е. партии образцов, для которых установлен флажок "Запасы по партии").

- 4 В поле "№ партии" позиции строки транзакции щелкните имя партии образцов, нажмите кнопку "Изменить" на странице сведений о партии образцов и внесите в полях необходимые изменения (дополнительные сведения см. в разделе Поля партии образцов (см. [Поля партий образцов](#) на стр. 657)).

### Поля позиций транзакций

Используйте страницу "Редактирование позиции транзакции" для добавления позиции транзакции или обновления данных для существующей позиции транзакции.

**СОВЕТ.** Позиции транзакции также можно редактировать на странице "Сведения о позиции транзакции". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице содержатся сведения о некоторых полях позиций транзакций.

| Поле         | Описание                                              |
|--------------|-------------------------------------------------------|
| Номер строки | Уникальный номер, назначаемый каждой позиции вручную. |
| Образец      | Имя образца или рекламной позиции.                    |

| Поле       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| № партии   | <p>Уникальный номер или имя, назначаемые образцу в целях отслеживания. Образец может отслеживаться по номеру партии или нет. Это необязательное поле.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При добавлении или обновлении позиции транзакции щелкните значок поиска, чтобы выбрать партию образцов. Для выбора доступны только партии образцов, отслеживаемые в запасах по номеру партии (т. е. партии, для которых установлен флажок "Запасы по партии"). Дополнительные сведения о партиях образцов см. в разделах <a href="#">Партии образцов (на стр. 654)</a> и <a href="#">Поля партии образцов (см. Поля партий образцов на стр. 657)</a>.</p> |
| Количество | <p>Количество образца. Это обязательное поле.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если значение количества меньше начального количества запасов образцов, перенесенного из главного управления, необходимо использовать числовое значение со знаком минус. Это поле используется для записи корректировок, например потерь, хищений или субъективных ошибок.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Связанные темы

Информацию, связанную с позициями транзакций, см. в следующих разделах.

- [Позиции транзакции \(на стр. 642\)](#)
- [Управление позициями транзакции \(на стр. 642\)](#)
- [Добавление позиций транзакций в транзакцию с образцами \(см. \[Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами\]\(#\) на стр. 614\)](#)

### Поля продукта

Используйте страницу редактирования продуктов для определения списка продуктов компании и управления им. На странице "Изменение продукта" отображается полный набор полей для продукта. Дополнительные сведения о настройке продуктов см. в разделе [Настройка продуктов компании \(на стр. 2070\)](#).

**СОВЕТ.** Продукты можно редактировать также на странице "Сведения о продукте". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Следующая таблица содержит дополнительную информацию о некоторых полях продукта.

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о продукте</b> |                                                                                                                                                                                                                |
| Название продукта                     | Название данного продукта.                                                                                                                                                                                     |
| Категория продукта                    | <p>Категория продукта, определенная администратором продукта в компании. Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Пробные образцы</li> <li>■ Доставленная рекламная позиция</li> </ul> |

| Поле           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Не меняйте встроенные данные для категории продукта. В Oracle CRM On Demand существуют предварительно созданные фильтры для розданных образцов и доставленных рекламных позиций. Можно добавить новые категории продуктов на основе требований клиентов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Решение        | <p>Файл изображения продукта, связанный с данным продуктом. Файл изображения используется для описания продукта во время коммерческих визитов.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле доступно в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition и может отсутствовать в конфигурации пользователя. Если это поле необходимо, но недоступно, обратитесь к администратору компании.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Артикул        | Артикул производителя, связанный с продуктом. Артикул указывается компанией.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Заказ разрешен | <p>Флажок, определяющий способ заказа образца продукта.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если флажок установлен, продукт может быть заказан торговым представителем и отгружен из компании для врача, клиники или больницы.</li> <li>■ Если флажок снят, образец может быть получен только при раздаче образцов торговым представителем.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Тип            | <p>Существуют следующие типы продуктов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Продукт.</b> Физическая позиция, произведенная клиентом.</li> <li>■ <b>Обслуживание.</b> Событие с добавленной стоимостью, предоставляющее клиенту услугу. Может включать такие позиции, как время на проведение консультаций.</li> <li>■ <b>Обучение.</b> Событие с добавленной стоимостью, предоставляющее клиенту образовательные услуги, в том числе лабораторные работы, руководства, участие в учебных курсах, лекциях и т. п.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Статус         | <p>Компания определяет статус продукта. Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Доступно.</b> Продукт доступен для переноса и раздачи образцов.</li> <li>■ <b>Активно.</b> Для продукта существуют активные переносы и раздачи образцов.</li> <li>■ <b>Отложено.</b> Продукт не готов к раздаче в качестве образцов, но подготовка ведется.</li> <li>■ <b>Комплект.</b> Группа взаимосвязанных продуктов или услуг, скомпонованных вместе.</li> <li>■ <b>Прототип.</b> Продукт не готов к тому, чтобы быть общедоступным, но образец продукта доступен для исследования или изучения.</li> <li>■ <b>Прекращено.</b> Продукт уже недоступен для переноса и раздачи образцов и не будет доступен в будущем.</li> <li>■ <b>Закрыто.</b> Означает то же, что и "Прекращено", за исключением того, что продукт будет доступен, пока не закончатся образцы для переноса или раздачи.</li> </ul> |

| Поле                           | Описание                   |
|--------------------------------|----------------------------|
| <b>Дополнительные сведения</b> |                            |
| Описание                       | Описание образца продукта. |

## Распределения

Страницы распределений используются для создания, обновления и отслеживания распределений образца.

Администратор образцов фармацевтической компании определяет запись распределения. В этой записи распределения указан период времени, в течение которого образцы продуктов предоставляются торговым представителям для распределения контактным лицам клиник, больниц или врачей. Кроме того, в сведениях о распределении определена следующая информация:

- Количество образцов конкретного продукта, которое можно распределить в определенное время
- Максимальное количество образцов, которое может распределить торговый представитель данному расположению

Эта функция позволяет администратору образцов задавать эти параметры на уровне продукта и передавать эту информацию всем торговым представителям. При использовании распределений можно указать период распределения, распределить образцы в течение этого периода распределения, просмотреть список образцов, доступных для каждого периода распределения, и задать максимальные параметры для распределения этого образца в течение данного периода распределения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о распределениях, вкладка "Распределения" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

## Работа с главной страницей распределений

Главная страница распределений является отправной точкой для управления распределениями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы распределений настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

**Перед началом работы** Для работы с распределениями роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

### Создание распределения

Для создания нового распределения администратору образцов необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные распределения". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля распределений \(на стр. 649\)](#).

### Работа со списками распределений

В разделе "Список распределений" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для распределений.

| Список распределений             | Фильтры                                                                                              |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все распределения                | Все доступные для просмотра распределения независимо от того, кому они принадлежат.                  |
| Недавно измененные распределения | Все распределения с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних распределений

В разделе "Недавно измененные распределения" отображаются распределения, которые изменены недавно.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу распределений

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", на страницу "Главная страница кампаний" можно добавить часть или все следующие разделы:

- Недавно созданные распределения
- Недавно измененные распределения
- Мои последние созданные распределения
- Мои последние измененные распределения
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на странице "Главная страница распределений").

### Для добавления раздела на "Главную страницу распределений"

- 1 На главной странице распределений нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы распределений" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочивания разделов на странице. Нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Информацию, связанную с распределениями, см. в следующих разделах:

- [Распределения \(на стр. 646\)](#)
- [Поля распределений \(на стр. 649\)](#)
- [Управление распределениями \(на стр. 647\)](#)

### Управление распределениями

Пошаговые процедуры для управления распределениями см. в следующих разделах:

- [Распределение образцов конечным пользователям \(на стр. 648\)](#)
- [Изменение образца в распределении \(на стр. 648\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Просмотр аудита операций для записей \(на стр. 187\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

#### **Связанные темы**

Информацию, связанную с распределениями, см. в следующих разделах:

- [Распределения \(на стр. 646\)](#)
- [Работа с главной страницей распределений \(на стр. 646\)](#)
- [Поля распределений \(на стр. 649\)](#)

### **Распределение образцов конечным пользователям**

Страница "Сведения о распределении" используются для распределения образцов конечному пользователю.

Для добавления нескольких записей распределения администратору образцов рекомендуется создать файл импорта (сопоставление конечных пользователей распределениям продуктов), а затем загружать данные в Oracle CRM On Demand.

**Перед началом работы** Для распределения образцов конечным пользователям роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

#### ***Для распределения образцов конечному пользователю***

- 1 На странице "Список распределений" выполните детализацию в поле "Тип распределения", чтобы открыть нужную запись распределения.
- 2 На странице "Сведения о распределении" щелкните значок "Поиск" около поля "Владелец" и выберите конечного пользователя. Нажмите "Сохранить".

### **Изменение образца в распределении**

Для изменения образца в распределении используется страница "Изменение продукта". На странице "Изменение продукта" отображается полный набор полей для продукта.

**Перед началом работы** Для изменения образца в распределении роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

#### ***Для изменения образца в распределении***

- 1 На странице "Список распределений" выполните детализацию в поле "Тип распределения", чтобы открыть запись распределения, которую необходимо изменить.
- 2 На странице "Сведения о распределении" в поле "Образец" щелкните значок "Поиск", чтобы выбрать другой образец для связывания с записью распределения, если это необходимо.

- 3 На странице "Сведения о распределении" в поле "Образец" нажмите имя образца, затем нажмите "Изменить" на странице "Сведения о продукте" и измените соответствующим образом поля (дополнительные сведения см. в разделе [Поля продукта \(на стр. 644\)](#)).

## Поля распределений

Для добавления распределения или обновления сведений для существующего распределения используется страница "Изменение распределения". На странице "Изменение распределения" представлен полный набор полей для распределения.

**СОВЕТ.** Изменить распределения также можно на странице "Список распределений" и "Сведения о распределении". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях распределения.

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип размещения                     | Имя распределения задает администратор образцов. Оно должно быть уникальным. Некоторые примеры: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Распределение образцов</li> <li>■ Распределение позиций для рекламной акции</li> </ul>                                                                          |
| Активно                            | У распределения может быть один из следующих статусов: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Активно.</b> Указывает, что конечная дата периода распределения еще не наступила.</li> <li>■ <b>Неактивно.</b> Указывает, что период распределения завершен и конечная дата уже наступила.</li> </ul> |
| Владелец                           | Владелец записи размещения. Это лицо, которому администратор образцов назначил данное распределение.                                                                                                                                                                                                     |
| Образец                            | Образец продукта, связанный с этим распределением. <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При создании новой записи распределения в это поле можно ввести только те продукты, которые классифицированы как образцы (то есть продукты с типом категории "Розданные образцы").</p>                                          |
| Максимальное количество            | Максимальное количество продукта, которое разрешено раздать за один визит. <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В случае превышения максимального значения (или приближения к нему) при раздаче рекламных образцов продукта отображается сообщение с предупреждением.</p>                                               |
| Размещенное количество             | Максимальное количество продукта, которое разрешено раздать в течение периода размещения.                                                                                                                                                                                                                |
| Максимальное количество на клиента | Максимальное количество продукта, которое разрешено раздать контакту в течение периода размещения.                                                                                                                                                                                                       |



| Поле                                                                                                        | Описание                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                             | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В случае превышения максимального значения (или достижения порога, равного 90% от этого значения) при раздаче рекламных образцов продукту контакту отображается сообщение с предупреждением.                           |
| Образец: описание                                                                                           | Текстовое поле с описанием для записи размещения, например цель размещения.                                                                                                                                                               |
| Владелец: имя                                                                                               | Имя владельца записи размещения, обычно это пользователь, создавший запись.                                                                                                                                                               |
| Владелец: фамилия                                                                                           | Фамилия владельца записи размещения, обычно это пользователь, создавший запись.                                                                                                                                                           |
| Начальная дата                                                                                              | Начальная дата для этого распределения.                                                                                                                                                                                                   |
| Конечная дата                                                                                               | Конечная дата для этого распределения                                                                                                                                                                                                     |
| Прекращение отбора                                                                                          | Флажок, указывающий, следует ли продолжать поставку образцов:<br><input type="checkbox"/> Если этот флажок установлен, раздача образцов больше не разрешена.<br><input type="checkbox"/> Если флажок сброшен, раздача образцов разрешена. |
| Сортировка                                                                                                  | Это поле позволяет торговым представителям просматривать их распределения в указанном порядке.                                                                                                                                            |
| <b>Дополнительные поля:</b>                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Администратор компании должен настроить эти поля, поскольку по умолчанию они недоступны. |                                                                                                                                                                                                                                           |
| Оставшееся количество                                                                                       | Количество продукта, которое остается доступно торговому представителю для раздачи в течение периода размещения. В Oracle CRM On Demand это поле инициализируется со значением из поля количества для распределения.                      |
| Распределенное количество                                                                                   | Количество продукта, выданное торговым представителем контакту в течение периода размещения. В Oracle CRM On Demand это поле инициализируется с нулевым значением (0).                                                                    |

**Связанные темы**

Информацию, связанную с распределениями, см. в следующих разделах:

- ☐ [Распределения \(на стр. 646\)](#)
- ☐ [Работа с главной страницей распределений \(на стр. 646\)](#)
- ☐ [Управление распределениями \(на стр. 647\)](#)

**Распределение для контактов-медиков**

На страницах распределения для контактов-медиков можно указать максимальное количество продуктов или образцов для контактов-медиков (например, врачей-терапевтов), которое они могут получить от продавцов. Запись распределения же указывает максимальное количество продуктов или образцов,

которое отдельный продавец может передать контакту за период распределения. Дополнительные сведения о распределениях см. в разделе [Распределения \(на стр. 646\)](#).

Распределения для контактов-медиков обычно управляются администраторами образцов фармацевтической компании. Для работы с распределениями для контактов-медиков роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами". Для каждого контакта можно создать несколько записей распределения для контакта-медика. Для каждой записи распределения для контакта-медика можно указать тип распределения, начальную и конечную даты для периода распределения и число образцов указанного продукта, которое может быть передано контакту за период распределения.

Хотя можно создать записи распределения для контакта-медика по одной непосредственно со страниц распределения для контакта-медика, рекомендуется их импортировать в Oracle CRM On Demand, особенно если их много. Сведения об импорте записей распределения для контакта-медика см. в разделе [Поля распределения для контакта-медика: подготовка к импорту \(на стр. 1945\)](#).

Можно просмотреть эти распределения для контактов-медиков в режиме "только чтение" в записи контакта, настроенной администратором вашей компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о распределениях для контактов-медиков, вкладка "Распределения для контактов-медиков" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

## Работа с главной страницей распределений для контактов-медиков

Главная страница распределений для контактов-медиков является отправной точкой для управления такими распределениями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы распределений для контактов-медиков настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

**Перед началом работы** Для работы с распределениями для контактов-медиков роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

### Создание распределений для контактов-медиков

Для создания нового распределения для контактов-медиков администратору образцов необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные распределения для контактов-медиков". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля распределения для контактов-медиков \(на стр. 653\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Хотя можно создать записи распределения для контакта-медика по одной непосредственно со страниц распределения для контакта-медика, рекомендуется их импортировать в Oracle CRM On Demand, особенно если их много. Сведения об импорте записей распределения для контакта-медика см. в разделе [Поля распределения для контакта-медика: подготовка к импорту \(на стр. 1945\)](#).

### Работа со списками распределений для контактов-медиков

В разделе "Списки распределений для контактов-медиков" показан ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков распределений для контактов-медиков.

| Список распределения для контактов-медиков             | Фильтры                                                                                      |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все распределения для контактов-медиков                | Все распределения для контактов-медиков, доступные для просмотра.                            |
| Недавно измененные распределения для контактов-медиков | Все распределения для контактов-медиков, видимые пользователю, сортируются по дате изменения |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных распределений для контактов-медиков

В разделе "Недавно измененные распределения для контактов-медиков" отображаются распределения, которые изменены недавно.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу распределений для контактов-медиков

Если роль пользователя включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", он может добавлять разделы отчетов на главную страницу распределений для контактов-медиков. Администратор компании может разрешать доступ к разделам отчетов для просмотра на главной странице распределения для контактов-медиков.

### Добавление разделов на главную страницу распределений для контактов-медиков

- 1 На главной странице распределений для контактов-медиков нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы распределений для контактов-медиков" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочивания разделов на странице. Нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Информацию, связанную с распределениями для контактов-медиков, см. в следующих разделах:

- Распределения для контактов-медиков (см. [Распределение для контактов-медиков](#) на стр. 650)
- [Управление распределениями для контактов-медиков](#) (на стр. 652)
- Поля распределений для контактов-медиков (см. [Поля распределения для контактов-медиков](#) на стр. 653)

## Управление распределениями для контактов-медиков

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 55)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 120)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 123)
- [Работа со списками](#) (на стр. 131)
- [Просмотр аудита операций для записей](#) (на стр. 187)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Информацию, связанную с распределениями для контактов-медиков, см. в следующих разделах:

- Распределения для контактов-медиков (см. [Распределение для контактов-медиков](#) на стр. 650)
- Работа с главной страницей распределений для контактов-медиков (на стр. 651)
- Поля распределений для контактов-медиков (см. [Поля распределения для контактов-медиков](#) на стр. 653)

## Поля распределения для контактов-медиков

На странице редактирования распределений для контактов-медиков можно добавить новое распределение или изменить сведения для существующего. На странице "Изменение распределения для контактов-медиков" представлен полный набор полей для такого распределения.

**СОВЕТ.** Изменить распределения для контактов-медиков также можно на странице "Список распределений для контактов-медиков" и "Сведения о распределении для контактов-медиков". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приводятся сведения о некоторых полях распределения для контактов-медиков.

| Поле                                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор распределения для контактов-медиков | Уникальный идентификатор, созданный Oracle CRM On Demand для этой записи.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Тип                                               | <p>Тип создаваемого распределения. По умолчанию доступны следующие типы распределений для контактов-медиков, но администратор может их добавить или удалить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Размещение детализации</li> <li>■ Распределение образцов</li> <li>■ Распределение запроса образцов</li> <li>■ Распределение позиций для рекламной акции</li> </ul> <p>"Распределение детализации", "Распределение образцов", "Распределение позиций для рекламной акции" и "Распределение запросов образцов" являются примерами определений, которые создаются пользователями. Они используются для фильтрации связанных разделов позиций при работе с образцами.</p> <p><b>ВНИМАНИЕ!</b> Не меняйте порядок записей в списке "Тип" для настройки полей распределения для контактов-медиков, поскольку это может привести к нарушению функциональности каскадного списка выбора.</p> |

| Поле                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Название продукта      | Имя образца продукта, предназначенного для контакта-медика.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Имя контакта           | Имя контакта-медика, которому предназначено распределение.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Размещенное количество | Общее число образцов указанного продукта, которое контакт-медик может получить за период распределения.<br><br>При инициализации записи распределения для контактов-медиков установите значение поля количества для размещения равным полю оставшегося количества. В полях количеств должны быть целые значения. |
| Распределенное кол-во  | Число образцов указанного продукта, которое контакт уже получил за период распределения.<br><br>При создании распределения для контакта-медика значение этого поля должно быть нулевым. В полях количеств должны быть целые значения.                                                                            |
| Оставшееся кол-во      | Число образцов указанного продукта, которое еще доступно для контакта-медика за период распределения.<br><br>При инициализации записи распределения для контактов-медиков установите значение поля оставшегося количества равным полю количества для размещения. В полях количеств должны быть целые значения.   |
| Начальная дата         | Начальная дата для этого распределения.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Конечная дата          | Конечная дата для этого распределения                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### Связанные темы

Информацию, связанную с распределениями для контактов-медиков, см. в следующих разделах:

- [Распределения для контактов-медиков](#) (см. [Распределение для контактов-медиков](#) на стр. 650)
- [Работа с главной страницей распределений для контактов-медиков](#) (на стр. 651)
- [Управление распределениями для контактов-медиков](#) (на стр. 652)

## Партии образцов

Страница "Партия образцов" используется для создания, обновления и отслеживания партий образцов.

Произведенные продукты имеют номера партий. Компании используют этот номер партии для отслеживания продуктов. Отслеживание необходимо, если требуется отозвать определенный продукт или если в процессе производства обнаружен дефект. Для многих компаний важно знать, где находятся все их продукты. Oracle CRM On Demand предоставляет возможность отслеживать розданные образцы по номерам партий. Администратор образцов компании определяет, следует ли использовать номера партий.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о партиях образцов, вкладка "Партия образцов" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

## Работа с главной страницей партий образцов

Главная страница партий образцов является отправной точкой для управления партиями образцов. Эта страница состоит из нескольких разделов, где выводится информация, актуальная для пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы партий образцов. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

**Перед началом работы** Для работы с партиями образцов роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

### Создание партии образцов

Для создания новой партии образцов необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно просмотренные партии образцов". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля партии образцов \(см. Поля партий образцов на стр. 657\)](#).

### Работа со списками партий образцов

В разделе "Список партий образцов" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для партий образцов.

| Список партий образцов             | Фильтры                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все партии образцов                | <p>Все доступные для просмотра партии образцов независимо от того, кому они принадлежат.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В списке "Все партии образцов" отображаются только партии образцов, которые отслеживаются в запасах по номерам партий (дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Поля партий образцов (на стр. 657)</a>).</p>                                 |
| Недавно измененные партии образцов | <p>Все партии образцов с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В списке "Недавно измененные партии образцов" отображаются только партии образцов, которые отслеживаются в запасах по номерам партий (дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Поля партий образцов (на стр. 657)</a>).</p> |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних партий образцов

В разделе "Недавно измененные партии образцов" отображаются партии образцов, которые изменены недавно.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### **Добавление разделов на главную страницу партий образцов**

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", на главную страницу партий образцов можно добавить часть или все следующие разделы:

- Недавно созданные партии образцов
- Недавно измененные партии образцов
- Мои последние созданные партии образцов
- Мои последние измененные партии образцов
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на главной странице партий образцов).

### **Для добавления разделов на главную страницу партий образцов**

- 1 На главной странице партий образцов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы партий образцов" используйте стрелки для добавления, удаления и размещения разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с партиями образцов, см. в следующих разделах:

- [Партии образцов \(на стр. 654\)](#)
- [Поля партий образцов \(на стр. 657\)](#)
- [Управление партиями образцов \(на стр. 656\)](#)

## **Управление партиями образцов**

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с партиями образцов, см. в следующих разделах:

- [Партии образцов \(на стр. 654\)](#)
- [Работа с главной страницей партий образцов \(на стр. 655\)](#)
- [Поля партий образцов \(на стр. 657\)](#)



## Поля партий образцов

Для добавления партии образцов или обновления сведений для существующей партии образцов используется страница "Изменение партии образцов". На странице "Изменение партии образцов" отображается полный набор полей для партии образцов.

**СОВЕТ.** Изменить партии образцов также можно на странице "Список партий образцов" и "Сведения о партии образцов". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях партии образцов.

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер партии                   | Указанный номер производственной партии для продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Образец                        | Имя образца продукта.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При создании новой записи партии образцов в это поле можно ввести только те продукты, которые классифицированы как образцы (то есть продукты с типом категории "Розданные образцы").                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Начальная дата                 | Дата, с которой становится доступной партия образцов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Окончание срока действия       | Дата окончания срока действия партии образцов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Дни сокращения                 | Количество дней до окончания срока действия, определенное администратором образцов для прекращения отбора образцов. Это числовое значение используется в расчете даты прекращения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Дата прекращения (CutOff_Date) | Рассчитанная дата, начиная с которой для данной партии образцов недопустима раздача. Эта дата рассчитывается в Oracle CRM On Demand путем вычитания количества дней в поле дней сокращения из окончания срока действия.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В зависимости от настройки, заданной администратором компании, вместо имени поля "Дата прекращения" может выводиться имя "CutOff_Date". CutOff_Date используется, если в приложении необходима обработка данных (например, в Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales). "Дата прекращения" - это текстовая версия "CutOff_Date". |
| Статус                         | Это поле только для чтения указывает, возможно ли выполнение для образца. Варианты возможных значений:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Удовлетворительно.</b> Указывает, что текущая дата меньше даты прекращения.</li> <li>■ <b>Просрочено.</b> Указывает, что текущая дата больше даты прекращения.</li> <li>■ <b>Краткосрочный.</b> Указывает, что текущая дата находится в диапазоне между окончанием срока действия и датой прекращения.</li> </ul>                                                                                                              |
| Запасы по партии               | Флажок, указывающий, отслеживается ли данная партия образцов по номеру партии в запасах. Это поле определяется администратором компании.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Поле             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Если этот флажок установлен, эта партия образцов отслеживается по номеру партии в запасах.</li> <li>Если этот флажок не установлен, данная партия образцов не отслеживается по номеру партии в запасах.</li> </ul> |
| Образец: артикул | Номер продукта образца                                                                                                                                                                                                                                    |
| Описание         | Общее описание партии образцов.                                                                                                                                                                                                                           |

### Связанные темы

Информацию, связанную с партиями образцов, см. в следующих разделах:

- Партии образцов (на стр. 654)
- Работа с главной страницей партий образцов (на стр. 655)
- Управление партиями образцов (на стр. 656)

## Отказы от ответственности для образцов

Страницы "Отказ от ответственности для образцов" используются для создания, обновления и отслеживания заявлений компании об отказе от ответственности. Когда торговый представитель получает подпись за доставленный образец, врачу предлагается для ознакомления заявление компании об отказе от ответственности.

*Отказ от ответственности для образцов* - это заявление, в котором оговаривается отказ от ответственности за определенные неблагоприятные последствия и ограничение ответственности за образец продукта, предоставленный врачу или другому специалисту сферы здравоохранения. Каждое такое заявление должно быть тщательно сформулировано и утверждено должностными лицами фармацевтической компании, ответственными за правовые вопросы, маркетинг и/или нормативный контроль образцов. В Oracle CRM On Demand в каждый момент времени может быть активно только одно заявление компании об отказе от ответственности.

Oracle CRM On Demand поддерживает два типа отказов от ответственности за образцы:

- Глобальные.** *Глобальный отказ от ответственности для образцов* содержит по одной записи отказа от ответственности для каждого экземпляра компании. Такой отказ от ответственности применим ко всем продуктам, предлагаемым в качестве образцов, и выводится в момент регистрации подписи, подтверждающей получение образцов продуктов. В каждый момент времени может быть активен только один глобальный отказ от ответственности за образцы. Глобальный тип отказа от ответственности за образцы принимается по умолчанию для Oracle CRM On Demand.
- Многоязычные.** *Многоязычный отказ от ответственности для образцов* содержит неограниченное число записей текста отказов от ответственности за образцы на разных языках, сгруппированных по странам, на которые распространяется отказ от ответственности. Каждая запись отказа от ответственности состоит из раздела заголовка, содержащего код отношения (он представляет производное имя отказа от ответственности), тип, статус, язык и страну отказа от ответственности, и раздела "Связанный отказ от ответственности" с переводом текста отказа от ответственности, необходимым для компании. Дополнительные сведения об этих полях и о разделе связанного отказа от ответственности см. в разделе [Поля отказа от ответственности за образцы \(на стр. 665\)](#). В каждый момент времени могут быть активны несколько наборов многоязычных отказов от ответственности за образцы. Прежде чем использовать многоязычные отказы от ответственности за образцы, администратор компании должен настроить специальные макеты страниц, как описано в *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Заказчики обычно используют глобальные отказы от ответственности, при необходимости настраивая их как многоязычные. Хотя возможно существование гибридов глобальных и многоязычных отказов от ответственности, на практике обычно используется только один из этих типов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации об отказе от ответственности, вкладка "Отказ от ответственности для образцов" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

## Работа с главной страницей отказов от ответственности за образцы

Главная страница отказов от ответственности за образцы служит исходным пунктом управления заявлениями об отказе от ответственности за образцы. Эта страница состоит из нескольких разделов, где выводится информация, актуальная для пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить для пользователя макет главной страницы отказов от ответственности за образцы. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

**Перед началом работы** Чтобы пользователь мог работать с заявлениями об отказе от ответственности за образцы, его роль должна включать привилегию "Включить основные операции с образцами".

### Создание заявления об отказе от ответственности за образцы

Для создания отказа от ответственности за образцы достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные отказы от ответственности для образцов". Все заявления об отказе от ответственности за образцы при создании получают статус "Неактивно". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля отказа от ответственности за образцы \(на стр. 665\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При копировании отказа от ответственности за образцы дочерние записи связанных отказов от ответственности не копируются, однако при удалении отказа от ответственности за образцы удаляется весь отказ от ответственности вместе со всеми дочерними записями связанных отказов.

### Работа со списками отказов от ответственности за образцы

В разделе "Список отказов от ответственности за образцы" показано несколько отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки заявлений об отказе от ответственности за образцы.

| Список отказов от ответственности за образцы              | Фильтры                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все отказы от ответственности для образцов                | Все отказы от ответственности за образцы, доступные пользователю для просмотра, независимо от типа или владельца отказа от ответственности.                                                                                                                                                                        |
| Недавно измененные отказы от ответственности для образцов | Все недавно изменявшиеся заявления об отказе от ответственности за образцы, отсортированные по дате изменения. Щелкните код отношения отказа от ответственности за образцы (т. е. производное имя отказа от ответственности), чтобы открыть страницу сведений о родительском отказе от ответственности за образцы. |

| Список отказов от ответственности за образцы | Фильтры |
|----------------------------------------------|---------|
|----------------------------------------------|---------|

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может подготовить дополнительные настроенные списки, например для просмотра многоязычных отказов от ответственности. Для получения дополнительных сведений о настраиваемых списках и макетах страниц см. *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних заявлений об отказе от ответственности за образцы

В разделе "Недавно измененные отказы от ответственности для образцов" показаны заявления об отказе от ответственности за образцы, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу отказов от ответственности за образцы

Пользователям, роль которых включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы отказов от ответственности за образцы следующие разделы:

- Недавно созданные отказы от ответственности для образцов
- Недавно измененные отказы от ответственности для образцов
- Дополнительные разделы с отчетами (состав таких разделов, отображаемых на главной странице отказов от ответственности за образцы, определяет администратор компании)

### Чтобы добавить разделы на главную страницу отказов от ответственности за образцы

- 1 На главной странице отказов от ответственности за образцы нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы отказов от ответственности за образцы" воспользуйтесь кнопками со стрелками для добавления или удаления разделов и для изменения их расположения на странице. Нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Другие сведения о заявлениях об отказе от ответственности за образцы см. в следующих разделах:

- [Отказы от ответственности для образцов \(на стр. 658\)](#)
- [Управление отказами от ответственности за образцы \(на стр. 660\)](#)
- [Поля отказа от ответственности за образцы \(на стр. 665\)](#)
- [Поля связанного отказа от ответственности \(на стр. 667\)](#)

### Управление отказами от ответственности за образцы

Описания пошаговых процедур управления заявлениями об отказе от ответственности за образцы см. в следующих разделах:

- [Создание глобальных отказов от ответственности за образцы \(на стр. 661\)](#)
- [Создание многоязычных отказов от ответственности за образцы \(на стр. 661\)](#)

- [Обозначение связанного отказа от ответственности как используемого по умолчанию \(на стр. 662\)](#)
- [Активизация заявления об отказе от ответственности за образцы \(на стр. 662\)](#)
- [Преобразование глобальных отказов от ответственности в многоязычные \(на стр. 664\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

#### Связанные темы

- [Отказы от ответственности для образцов \(на стр. 658\)](#)
- [Работа с главной страницей отказов от ответственности за образцы \(на стр. 659\)](#)
- [Поля отказа от ответственности за образцы \(на стр. 665\)](#)
- [Поля связанного отказа от ответственности \(на стр. 667\)](#)

### Создание глобальных отказов от ответственности за образцы

Глобальный отказ от ответственности за образцы содержит экземпляр текста заявления об отказе от ответственности за образцы, который должен использоваться в компании; он доступен по умолчанию.

**Перед началом работы** Для создания глобального отказа от ответственности за образцы требуется роль пользователя с привилегией "Включить основные операции с образцами".

#### *Чтобы создать глобальный отказ от ответственности за образцы*

- 1 На главной странице отказов от ответственности за образцы щелкните "Создать" в разделе "Недавно измененные отказы от ответственности для образцов".
- 2 Заполните поля раздела "Ключевые сведения об отказе от ответственности".  
Дополнительные сведения о полях отказа от ответственности за образцы см. в разделе [Поля отказа от ответственности за образцы \(на стр. 665\)](#).

**Примечание.** Если в записи отказа от ответственности доступно поле "Тип", убедитесь, что оно содержит значение "Глобальный".

- 3 Сохраните запись отказа от ответственности за образцы.  
В Oracle CRM On Demand создается новая запись отказа от ответственности за образцы со статусом "Неактивно".

### Создание многоязычных отказов от ответственности за образцы

Многоязычный отказ от ответственности за образцы состоит из основного раздела заголовка, содержащего такие сведения, как код отношения (производное имя отказа от ответственности), язык и страна отказа ответственности. Здесь также имеется несколько записей связанных отказов от ответственности. Каждая запись содержит текст заявления об отказе от ответственности на одном из языков, применимых для отказа от ответственности.

**Перед началом работы** Для создания многоязычного отказа от ответственности за образцы требуется роль пользователя с привилегией "Включить основные операции с образцами", и администратор компании должен настроить макеты страниц для поддержки многоязычных отказов от ответственности.

#### **Чтобы создать многоязычный отказ от ответственности за образцы**

- 1 На главной странице отказов от ответственности за образцы щелкните "Создать" в списке "Недавно измененные многоязычные отказы от ответственности для образцов".
- 2 Заполните поля раздела "Ключевые сведения об отказе от ответственности".

**Примечание.** Если в записи отказа от ответственности доступно поле "Тип", убедитесь, что оно содержит значение "Многоязычный".

Сведения о полях отказа от ответственности за образцы см. в разделе [Поля отказа от ответственности за образцы \(на стр. 665\)](#).

- 3 Сохраните запись отказа от ответственности за образцы.  
В Oracle CRM On Demand создается новая запись отказа от ответственности за образцы со статусом "Неактивно".
- 4 Заполните раздел "Связанный отказ от ответственности", где содержится перевод текста отказа от ответственности за образцы:
  - a В разделе "Связанный отказ от ответственности" на странице сведений об отказе от ответственности за образцы щелкните "Создать".
  - b Заполните поля раздела "Связанный отказ от ответственности".  
Сведения о полях связанного отказа от ответственности см. в разделе [Поля отказа от ответственности за образцы \(на стр. 665\)](#).
  - c Сохраните запись связанного отказа от ответственности.
  - d При необходимости создайте дополнительные записи связанных отказов от ответственности для данного отказа от ответственности за образцы.

#### **Обозначение связанного отказа от ответственности как используемого по умолчанию**

Для многоязычного отказа от ответственности за образцы необходимо выбрать одну запись связанного отказа от ответственности как используемую по умолчанию. Только один связанный отказ от ответственности может быть помечен как используемый по умолчанию.

**Перед началом работы** Для создания многоязычного отказа от ответственности за образцы требуется роль пользователя с привилегией "Включить основные операции с образцами".

#### **Чтобы обозначить связанный отказ от ответственности как используемый по умолчанию**

- На странице сведений об отказе от ответственности за образцы, используя селектор поиска для поля "Язык", выберите язык по умолчанию.  
Доступные языки берутся из числа языков, указанных в дочерних записях связанных отказов от ответственности

#### **Активизация заявления об отказе от ответственности за образцы**

При создании записей отказов от ответственности за образцы им присваивается статус "Неактивно". После того как весь текст записи об отказе от ответственности за образцы будет определен и утвержден в соответствующих отделах компании, запись можно активизировать.

#### **Ограничения, применяемые к отказам от ответственности за образцы**

К отказам от ответственности за образцы применяются следующие ограничения:



- Любой новый отказ от ответственности, создаваемый нажатием кнопки "Создать" или "Копировать", остается неактивным, пока он не будет активирован нажатием кнопки "Активизация".
- После активации отказ от ответственности за образцы становится доступным только для чтения. Скопировать активный отказ от ответственности можно только с помощью ссылки "Копировать" для отказа от ответственности, указанного на странице "Список отказов от ответственности за образцы". Если для отказов от ответственности за образцы настроен бизнес-процесс, то при выборе ссылки "Изменить" или "Удалить" будет возвращено сообщение об ошибке. Если отказ от ответственности неактивен, ссылки "Изменить" и "Удалить" на странице "Список отказов от ответственности за образцы" будут активны. В результате активации нового отказа от ответственности дубликат активного отказа от ответственности становится недействительным как устаревший.
- Статус отказа от ответственности не может быть обновлен вручную. При попытке обновить статус вручную выдается сообщение об ошибке.
- Торговые представители, врачи и другие специалисты сферы здравоохранения могут просматривать активное заявление об отказе от ответственности за образцы в процессе получения подписи.

### Ограничения, применяемые к глобальным отказам от ответственности за образцы

Применяются следующие ограничения:

- В каждый момент времени может быть активен только один отказ от ответственности за образцы.
- Поле "Текст отказа от ответственности" не может быть пустым. Если оно пусто, то при попытке активировать отказ от ответственности будет получено сообщение об ошибке.

### Ограничения, применяемые к многоязычным отказам от ответственности за образцы

Применяются следующие ограничения:

- Чтобы отказ от ответственности за образцы можно было активировать, он должен содержать по крайней мере одну дочернюю запись связанного отказа от ответственности и допустимую запись связанного отказа от ответственности, принимаемую по умолчанию.
- В каждый момент времени могут быть активны несколько наборов многоязычных отказов от ответственности. Число многоязычных отказов от ответственности, которые могут быть активны, не ограничено. Однако для каждой страны может быть активен только один многоязычный отказ от ответственности.
- Если попытаться активировать новый отказ от ответственности за образцы, по умолчанию используемый как глобальный, Oracle CRM On Demand выдаст предупреждение о попытке заменить один или несколько многоязычных отказов от ответственности за образцы одним глобальным отказом от ответственности. Если продолжить процесс активации этого отказа от ответственности, все активные отказы от ответственности в Oracle CRM On Demand перейдут в статус просроченных.
- Если отказ от ответственности неактивен, то перед удалением записи связанного отказа от ответственности, принимаемой по умолчанию, необходимо будет выбрать другой связанный отказ от ответственности для использования по умолчанию. В противном случае будет возвращено сообщение об ошибке, предлагающее выбрать язык по умолчанию перед активацией отказа от ответственности.
- Если администратор компании настроил бизнес-процесс для отказов от ответственности за образцы, вступают в силу следующие ограничения.
  - Для активного или просроченного отказа от ответственности за образцы раздел связанной информации становится доступным только для чтения. Попытка изменить, удалить или создать связанный отказ от ответственности вызовет ошибку в Oracle CRM On Demand.
  - Изменять или удалять просроченный или активный отказ от ответственности за образцы или связанные с ним отказы от ответственности запрещается. Однако если бизнес-процесс для отказов от ответственности за образцы не настроен, эти записи можно изменять.

Дополнительные сведения о настройке бизнес-процесса для отказов от ответственности за образцы см. в разделе *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.



**Перед началом работы** Чтобы пользователь мог активизировать заявления об отказе от ответственности за образцы, его роль должна включать привилегию "Включить основные операции с образцами".

**Чтобы активизировать запись об отказе от ответственности за образцы**

- 1 На странице списка отказов от ответственности за образцы щелкните код отношения для записи отказа от ответственности, которую требуется активировать. Выбираемая запись должна иметь статус "Неактивно".
- 2 На странице сведений об отказе от ответственности за образцы нажмите кнопку "Активизация", чтобы активировать запись отказа от ответственности за образцы.

При активации отказа от ответственности за образцы происходит следующее:

- Устанавливается начальная дата активизируемого отказа от ответственности за образцы и конечная дата отказа от ответственности, который был активен до этого (если он существует)
- Ранее активный отказ от ответственности за образцы получает статус "Просрочено", и соответственно изменяется код отношения
- Для многоязычных отказов от ответственности за образцы активируются все записи связанных отказов от ответственности, указанные в разделах "Связанные отказы от ответственности"

**Преобразование глобальных отказов от ответственности в многоязычные**

Если в компании, в которой используются глобальные отказы от ответственности за образцы, принимается решение о переходе на многоязычные отказы от ответственности, необходимо будет выполнить следующую процедуру.

**СОВЕТ.** Прежде чем начинать преобразование, убедитесь, что текст глобального отказа от ответственности переведен внешней службой переводов на языки, необходимые для компании, и что переведенный текст доступен для ввода в качестве текста связанного отказа от ответственности.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Данная процедура применима только к неактивным глобальным отказам от ответственности. Конфигурация бизнес-процесса не позволяет изменять записи глобальных отказов от ответственности, имеющие другие статусы.

**Перед началом работы** Для создания многоязычного отказа от ответственности за образцы требуется роль пользователя с привилегией "Включить основные операции с образцами"; кроме того, администратор компании должен настроить макеты страниц для поддержки многоязычных отказов от ответственности, и отказы от ответственности должны быть неактивны. Весь текст отказа от ответственности за образцы должен быть переведен на необходимые языки (обычно это делает внешняя служба переводов).

**Чтобы преобразовать глобальный отказ от ответственности в многоязычный**

- 1 В списке "Недавно измененные глобальные отказы от ответственности для образцов" выберите активный глобальный отказ от ответственности, который требуется преобразовать, и запишите для себя текст отказа от ответственности.
- 2 Скопируйте глобальный отказ от ответственности за образцы.  
Новая копия отказа от ответственности по умолчанию будет неактивна.
- 3 Чтобы преобразовать скопированную запись глобального отказа от ответственности, выберите в поле "Тип" значение "Многоязычный" и затем выберите нужную страну в селекторе стран.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании должен сделать это поле доступным: по умолчанию оно недоступно.

- 4 Сохраните запись отказа от ответственности за образцы.  
В Oracle CRM On Demand создается новая запись отказа от ответственности за образцы со статусом "Неактивно".

- 5 Заполните раздел "Связанный отказ от ответственности", где содержится перевод текста отказа от ответственности за образцы:
  - a В разделе "Связанный отказ от ответственности" на странице сведений об отказе от ответственности за образцы щелкните "Создать".
  - b Заполните поля раздела "Связанный отказ от ответственности".  
Дополнительные сведения о полях связанного отказа от ответственности см. в разделе "Поля отказа от ответственности за образцы".
  - c Сохраните запись связанного отказа от ответственности.
  - d При необходимости создайте дополнительные записи связанных отказов от ответственности для данного отказа от ответственности за образцы.
- 6 В родительской записи отказа от ответственности за образцы выберите язык по умолчанию в селекторе языков; сохраните запись.
- 7 При необходимости преобразуйте дополнительные глобальные отказы от ответственности в многоязычные отказы от ответственности.

## Поля отказа от ответственности за образцы

Страница "Изменение отказа от ответственности за образцы" используется для создания заявления об отказе от ответственности за образцы и для обновления сведений о существующем заявлении об отказе от ответственности. На данной странице содержится полный набор полей записи об отказе от ответственности за образцы.

**СОВЕТ.** Записи об отказе от ответственности за образцы можно также изменять на страницах "Список отказов от ответственности за образцы" и "Сведения об отказе от ответственности за образцы". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся сведения о некоторых полях записи об отказе от ответственности за образцы.

| Поле                                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения об отказе от ответственности</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Текст отказа от ответственности                       | (Только для глобальных отказов от ответственности.) Текст заявления об отказе от ответственности, который требуется вставить для глобального отказа от ответственности. Данное поле может содержать до 1000 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Код отношения                                         | <p>Вычисляемое значение, идентифицирующее отказ от ответственности за образцы. Это поле заполняется автоматически следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для глобальных отказов от ответственности вводимое значение образуется в Oracle CRM On Demand путем соединения значений полей "Статус" и "Создано" (&lt;Статус&gt;_&lt;Создано&gt;), например: "Активно_7/5/2012 01:36:09".</li> <li>■ Для многоязычных отказов от ответственности вводимое значение образуется в Oracle CRM On Demand путем соединения значений полей "Страна", "Статус", "Создано" и "Язык" (&lt;Страна&gt;_&lt;Статус&gt;_&lt;Создано&gt;_&lt;Язык&gt;), например: "США_Активно_7/5/2012 01:36:09_Английский_США".</li> </ul> |

| Поле           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип            | <p>Указывает тип отказа от ответственности. Могут использоваться следующие типы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Глобальные.</b> Отказ от ответственности содержит одну запись текста заявления об отказе от ответственности, которая применяется глобально во всей компании. Глобальный тип принимается по умолчанию.</li> <li>■ <b>Многоязычные.</b> Отказ от ответственности содержит записи текста заявления об отказе от ответственности на разных языках, которые могут использоваться глобально во всей компании.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле по умолчанию недоступно. Для многоязычных отказов от ответственности за образцы администратор компании изменяет значение по умолчанию на "Многоязычный", используя настройку полей, однако обычно оставляет это поле недоступным для пользователей. Для получения дополнительных сведений о настройке этого поля и макетов страниц отказов от ответственности за образцы см. <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>                                                                                              |
| Статус         | <p>Статус заявления об отказе от ответственности. Возможны следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Неактивно.</b> Все записи отказов от ответственности за образцы при создании получают статус "Неактивно".</li> <li>■ <b>Активно.</b> При активизации записи об отказе от ответственности за образцы ее статус изменяется на "Активно". В случае глобальных отказов от ответственности за образцы в каждый момент времени может быть активен только один отказ от ответственности. В случае многоязычных отказов от ответственности в каждый момент времени может быть активен только один отказ от ответственности для каждой страны.</li> <li>■ <b>Просрочено.</b> Когда создается и активизируется новая запись об отказе от ответственности за образцы, статус записи об отказе от ответственности, которая была активна до этого, изменяется на "Истек срок".</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле обновляется только при нажатии кнопки "Активизация" для отказа от ответственности за образцы. Это поле не может быть обновлено вручную в интерфейсе пользователя или с помощью веб-служб.</p> |
| Начальная дата | <p>Дата активизации отказа от ответственности.</p> <p>При создании записи об отказе от ответственности за образцы это поле остается пустым. После активизации записи об отказе от ответственности за образцы Oracle CRM On Demand записывает в это поле текущую дату.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Страна         | <p>(Только для многоязычных отказов от ответственности.) Страна, использованная для создания группы уникальных текстов заявлений об отказе от ответственности, переведенных на один или несколько языков. Дочерние записи текстов отказа от ответственности содержатся в разделе "Текст отказа от ответственности" на странице сведений о многоязычном отказе от ответственности за образцы.</p> <p>Это поле необходимо для активации многоязычных отказов от ответственности.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Язык           | <p>(Только для многоязычных отказов от ответственности.) Язык, используемый по умолчанию для многоязычного отказа от ответственности за образцы, например "Английский (США)". Для выбора языка по умолчанию используйте селектор поиска.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Поле                                                                                                                                                                        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                             | Состав доступных языков зависит от того, какие языки используются в записях связанных отказов от ответственности.                                                                                                                                                                |
| Конечная дата                                                                                                                                                               | Дата истечения срока действия отказа от ответственности.<br>При создании записи об отказе от ответственности за образцы это поле остается пустым. Когда статус записи отказа от ответственности в Oracle CRM On Demand изменяется на "Просрочено", в это поле записывается дата. |
| <b>Описание</b>                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Примечания                                                                                                                                                                  | Общие комментарии по поводу отказа от ответственности. Добавлять примечания можно только к неактивным записям об отказе от ответственности за образцы.                                                                                                                           |
| <b>Сведения о записях</b>                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Создано                                                                                                                                                                     | Пользователь, создавший запись отказа от ответственности за образцы, с указанием даты и штампа времени создания.                                                                                                                                                                 |
| Изменено                                                                                                                                                                    | Пользователь, изменивший запись отказа от ответственности за образцы, с указанием даты и штампа времени изменения.                                                                                                                                                               |
| <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Сведения о дочерних записях связанных отказов от ответственности см. в разделе <a href="#">Поля связанного отказа от ответственности (на стр. 667)</a> . |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### Связанная информация

Другие сведения о заявлениях об отказе от ответственности за образцы см. в следующих разделах:

- [Отказы от ответственности для образцов \(на стр. 658\)](#)
- [Работа с главной страницей отказов от ответственности за образцы \(на стр. 659\)](#)
- [Управление отказами от ответственности за образцы \(на стр. 660\)](#)
- [Поля связанного отказа от ответственности \(на стр. 667\)](#)

### Поля связанного отказа от ответственности

Страница "Изменение связанного отказа от ответственности" используется для создания связанного отказа от ответственности и для обновления сведений о существующем связанном отказе от ответственности. На странице "Изменение связанного отказа от ответственности" показан полный набор полей связанного отказа от ответственности. Связанные отказы от ответственности представляют собой дочерние записи отказа от ответственности за образцы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Связанные отказы от ответственности могут быть только у многоязычных отказов от ответственности.

В разделе "Связанные отказы от ответственности" на странице многоязычного отказа от ответственности за образцы содержится набор связанных отказов от ответственности для определенной страны. Любые изменения связанного отказа от ответственности приводят к обновлению содержимого поля "Изменено" в родительской записи отказа от ответственности за образцы. Если для отказа от ответственности за образцы настроен бизнес-процесс, он позволяет создать новый связанный отказ от ответственности или изменить существующий до активации родительской записи. С этого момента весь отказ от ответственности, включая связанные с ним отказы от ответственности, становится доступным только для чтения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся сведения о некоторых полях связанного отказа от ответственности.

| Поле                                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения об отказе от ответственности</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Текст отказа от ответственности                       | <p>Текст заявления об отказе от ответственности на соответствующем языке.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Заказчик, использующий Oracle CRM On Demand, должен перевести текст заявления об отказе от ответственности на необходимые ему языки. Этот текст не переводится в Oracle CRM On Demand автоматически.</p> <p>Данное поле может содержать до 1000 символов. Это обязательное поле.</p>                           |
| Язык                                                  | <p>Язык текста отказа от ответственности, например испанский. Выберите язык, воспользовавшись селектором языков. Это поле должно содержать уникальное значение для каждого связанного отказа от ответственности, т. е. разным связанным отказам от ответственности должны соответствовать разные языки. Добавление дубликата значения в это поле приведет к сообщению об ошибке.</p> <p>Это обязательное поле.</p> |
| Язык по умолчанию                                     | <p>Язык, используемый по умолчанию для многоязычного отказа от ответственности за образцы, например "Английский (США)". Выбор языка по умолчанию для наборов связанных отказов от ответственности определяет настройку языка по умолчанию для отказа от ответственности за образцы.</p>                                                                                                                            |
| <b>Сведения о записях</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Создано                                               | <p>Пользователь, создавший запись связанного отказа от ответственности, с указанием даты и штампа времени создания.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Изменено                                              | <p>Пользователь, изменивший запись связанного отказа от ответственности, с указанием даты и штампа времени изменения.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Связанная информация

Другие сведения о заявлениях об отказе от ответственности за образцы см. в следующих разделах:

- [Отказы от ответственности для образцов \(на стр. 658\)](#)
- [Работа с главной страницей отказов от ответственности за образцы \(на стр. 659\)](#)
- [Управление отказами от ответственности за образцы \(на стр. 660\)](#)
- [Поля отказа от ответственности за образцы \(на стр. 665\)](#)

## Запросы образцов

Страницы "Запрос образцов" используются для создания, обновления и обработки запросов образцов продуктов в ходе коммерческого вызова, например, когда торговый представитель фармацевтической компании доставляет врачу образцы продуктов.

Механизм *запросов образцов* используется торговыми представителями для размещения заказов на образцы продуктов от имени врачей или других специалистов сферы здравоохранения. Запрос образцов включает одну или несколько позиций запроса, каждая из которых представляет один запрашиваемый образец продукта.

Средства администрирования процессов Oracle CRM On Demand поддерживают запросы образцов, поскольку такой запрос является частью операции вызова, требующей подписи, и охватывают запросы образцов при блокировке операций вызовов. Для запросов образцов предусмотрены собственные правила, позволяющие блокировать позиции запросов. Дополнительные сведения об администрировании процессов см. в разделе [Функция администрирования процессов \(на стр. 1641\)](#). Рекомендации по настройке правил блокировки для запроса образцов см. в *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Требования к запросам образцов

Запросы образцов должны удовлетворять определенным требованиям, иначе созданный запрос не удастся отправить:

- Для запроса образцов должен быть определен контакт с действительным адресом.
- Запрос образцов должен содержать по крайней мере одну позицию строки запроса образцов с положительным количеством.
- Администрирование процессов для запросов образцов должно быть настроено так, как описано в *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*, чтобы обеспечить возможность блокировки записей.

### Ограничения для запросов образцов

В отношении запросов образцов действуют следующие ограничения:

- Для каждого вызова (т. е. вызова организации, вызова контакта или вызова участника) разрешен только один запрос образцов.
- После подписания запроса образцов единственным полем, доступным для изменения, останется поле статуса.
- Если нужно заблокировать запись запроса образцов, администратор должен настроить правило администрирования обработки на уровне поля, которое заблокирует все поля позиции запроса образцов, кроме поля статуса. Поле статуса может измениться с "Подписано" на "Аннулировано", "Утверждено", "Не выполнено" или "Выполнено". Можно отслеживать эти изменения статуса, попросив своего администратора настроить обработку для извлечения этих изменений в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Для получения дополнительных сведений о настройке блокировки процессов см. *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Связывание сведений о запросах образцов с вызовами

В выпусках Oracle CRM On Demand до 22-го существовала возможность вставлять запись позиции запроса образца без использования связанной родительской записи запроса образца с помощью веб-служб или функции импорта. Однако начиная с 22-го выпуска при вставке записей позиций запроса образца с помощью веб-служб или функции импорта необходимо указывать идентификатор родительского запроса образца в качестве контекста для позиции данного запроса. С помощью пользовательского интерфейса Oracle CRM On Demand можно создать позицию запроса образца только из родительского запроса образца в контексте вызова. Кроме того, правила блокировки продуктов не применяются, если позиции запроса образца вставлены или обновлены с использованием веб-служб или функции импорта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание сведений о запросах образцов, вкладка "Запрос образцов" может быть исключена из настройки для этого пользователя.



## Работа с главной страницей запросов образцов

Главная страница запросов образцов является отправным пунктом для управления записями запросов образцов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может изменять макет главной страницы запросов образцов. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

**Перед началом работы** Для работы с запросами образцов требуется роль пользователя с привилегией "Включить основные операции с образцами".

### Создание запроса образцов

Для создания нового запроса образцов достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные запросы образцов". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля запроса образцов \(на стр. 671\)](#).

### Работа со списками запросов образцов

В разделе "Списки запросов образцов" показан ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для запросов образцов.

| Список запросов образцов            | Фильтры                                                                                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все запросы образцов                | Все запросы образцов, доступные данному пользователю для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат. |
| Недавно измененные запросы образцов | Все недавно изменявшиеся запросы образцов, отсортированные по дате изменения.                                 |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних запросов образцов

В разделе "Недавно измененные запросы образцов" показаны запросы образцов, которые просматривались в последнее время.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу запросов образцов

Если роль пользователя включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", пользователь может добавить на свою главную страницу запросов образцов любые из следующих разделов:

- Недавно созданные запросы образцов
- Недавно измененные запросы образцов
- Мои недавно созданные запросы образцов



- Мои недавно измененные запросы образцов
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании может разрешить доступ к разделам отчетов для просмотра на главной странице запросов образцов)

### **Чтобы добавить разделы на главную страницу запросов образцов**

- 1 На главной странице запросов образцов нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы запросов образцов" используйте кнопки со стрелками для добавления или удаления разделов и для изменения их расположения на странице. Нажмите "Сохранить".

### **Связанные темы**

Другие сведения о запросах образцов см. в следующих разделах:

- [Запросы образцов \(на стр. 668\)](#)
- [Поля запроса образцов \(на стр. 671\)](#)
- [Управление запросами образцов \(на стр. 671\)](#)
- [Об автоматическом заполнении полей запроса образцов \(на стр. 673\)](#)
- [Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами \(на стр. 629\)](#)

## **Управление запросами образцов**

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Просмотр аудита операций для записей \(на стр. 187\)](#)
- [Общие записи \(команды\) \(на стр. 154\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## **Поля запроса образцов**

Используйте страницу "Изменение запроса образцов" для добавления нового запроса образцов или обновления данных для существующего запроса. На странице "Изменение запроса образцов" показан полный набор полей для запроса образцов.

**СОВЕТ.** Запросы образцов можно также изменять на страницах "Список запросов образцов" и "Сведения о запросе образцов". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приводятся дополнительные сведения о некоторых полях запроса образцов.

| Поле                                        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о запросе образцов</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Номер заказа                                | Уникальный номер, присваиваемый каждому заказу по запросу образцов. Этот номер генерируется в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Тип                                         | <p>Категория запроса образцов. Значением типа по умолчанию для записи запроса образцов является "Запрос образцов". С помощью списка выбора можно выбрать следующие значения: запрос образцов и заказ.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Администратор компании должен сделать это редактируемое поле доступным в макете страницы. По умолчанию оно недоступно.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Субъект                                     | <p>Организация, связанная с заказом по запросу образцов.</p> <p>Это поле заполняется автоматически. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Об автоматическом заполнении полей запроса образцов (на стр. 673)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Контакт                                     | <p>(Обязательное) Контакт, связанный с заказом по запросу образцов. Это поле заполняется автоматически, если запрос образцов создан на основе вызова. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Об автоматическом заполнении полей запроса образцов (на стр. 673)</a>. Данное поле является обязательным к заполнению для создания заказа по запросу образцов. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами (на стр. 629)</a>.</p>                                                                                                                                                             |
| Заказ создан                                | Дата создания заказа по запросу образцов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Адрес получателя товара                     | <p>(Обязательное) Адрес, по которому будет доставлен заказ по запросу образцов. Чтобы выбрать адрес, необходимо сначала выбрать контакт или организацию. Адрес может быть необщим или общим адресом, прошедшим проверку.</p> <p>Это поле заполняется автоматически, если запрос образцов создан на основе вызова. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Об автоматическом заполнении полей запроса образцов (на стр. 673)</a>. Данное поле является обязательным к заполнению для создания заказа по запросу образцов. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами (на стр. 629)</a>.</p> |
| Статус                                      | <p>По умолчанию это поле содержит значение "Ожидание". После отправки заказа по запросу образцов для продуктов значение этого поля изменяется на "Отправлено". Возможные значения для этого поля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Не выполнено</li> <li>■ Зарезервировано</li> <li>■ Создано</li> <li>■ Введено</li> <li>■ Сбой</li> <li>■ Выполняется</li> <li>■ Отложено</li> <li>■ Обработано</li> <li>■ Получено</li> <li>■ Отклонено</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Отгружено</li> <li>■ Подписано</li> <li>■ Отправлено</li> <li>■ Аннулировано</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Владелец                       | <p>Лицо, создавшее данную запись заказа по запросу образцов.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |
| Создано                        | Дата и время создания записи запроса образцов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Изменено                       | Дата и время последнего изменения записи запроса образцов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Доступный раздел</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Описание                       | (Необязательное поле) Описание заказа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Связанная информация

Другие сведения о запросах образцов см. в следующих разделах:

- [Запросы образцов \(на стр. 668\)](#)
- [Работа с главной страницей запросов образцов \(на стр. 670\)](#)
- [Управление запросами образцов \(на стр. 671\)](#)
- [Об автоматическом заполнении полей запроса образцов \(на стр. 673\)](#)
- [Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами \(на стр. 629\)](#)

### Об автоматическом заполнении полей запроса образцов

В Oracle CRM On Demand поля "Организация", "Контакт" и "Адрес получателя товара" заполняются автоматически при создании запроса образцов на основании вызова организации или вызова контакта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Далее описываются случаи, в которых значение, автоматически выбранное в Oracle CRM On Demand, можно переопределить с помощью значка поиска.

Если запрос образцов создается на основе вызова организации, Oracle CRM On Demand заполняет поля запроса следующим образом.

- **Организация.** Oracle CRM On Demand В это поле записывается имя организации из родительского вызова организации.
- **Контакт.** Oracle CRM On Demand В это поле записывается имя контакта из родительского вызова организации.

Если в родительском вызове организации контакт не указан, Oracle CRM On Demand записывает в это поле имя основного контакта организации. Если основной контакт для организации не определен, Oracle CRM On Demand выдаст сообщение об ошибке при попытке сохранить запись.

- **Адрес получателя товара.** Oracle CRM On Demand В это поле записывается основной адрес контакта из родительского вызова организации.

Если в родительском вызове организации основной адрес контакта не указан, Oracle CRM On Demand записывает в это поле адрес получателя товара для организации. Если адрес получателя товара для организации не определен, Oracle CRM On Demand оставляет это поле пустым. Однако при попытке сохранить запись Oracle CRM On Demand выдаст сообщение об ошибке.

Если запрос образцов создается на основе вызова контакта или участника, Oracle CRM On Demand заполняет поля запроса следующим образом.

- **Организация.** Oracle CRM On Demand В это поле записывается имя организации из родительского вызова контакта или вызова участника.

Если в родительском вызове контакта или участника организация не указана, Oracle CRM On Demand записывает в это поле имя основной организации для контакта. Если основная организация для контакта не определена, Oracle CRM On Demand оставляет поле организации пустым.

- **Контакт.** Oracle CRM On Demand В это поле записывается имя контакта из родительского вызова контакта или вызова участника.

- **Адрес получателя товара.** Oracle CRM On Demand В это поле записывается основной адрес контакта из родительского вызова контакта или вызова участника.

Если в родительском вызове контакта или участника основной адрес контакта не указан, Oracle CRM On Demand записывает в это поле адрес получателя товара для организации. Если адрес получателя товара для организации не определен, Oracle CRM On Demand оставляет это поле пустым. Однако при попытке сохранить запись Oracle CRM On Demand выдаст сообщение об ошибке.

## Доставка индивидуализированного контента

В этом разделе представлены функции доставки индивидуализированного контента (PCD), доступные в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### О доставке индивидуализированного контента

Доставка индивидуализированного контента (PCD) - это маркетинговое решение с обратной связью корпорации Oracle для электронных детальных презентаций. PCD позволяет торговым и маркетинговым организациям управлять цифровым контентом, создавать планы обмена сообщениями и распределять эти планы продавцам на местах. Тогда торговые организации могут предоставлять клиентам специализированные презентации и автоматически записывать метрики откликов клиентов для передачи в маркетинговую организацию для анализа с обратной связью. Доставка индивидуализированного контента необходима для доставки презентаций и записи метрик откликов клиентов.

### Сценарий для использования доставки индивидуализированного контента

Доставка индивидуализированного контента Oracle CRM On Demand предоставляет пользователям следующие возможности:

- Управление цифровым контентом
- Управление планами обмена сообщениями
- Сохранение откликов клиентов на планы обмена сообщениями

Решение для доставки индивидуализированного контента Oracle CRM On Demand предназначено для менеджеров производственного отдела, менеджеров по операциям продаж и других лиц, разрабатывающих дополнительные средства для использования продавцами.

В следующем сценарии представлен обзор предполагаемого использования функций доставки индивидуализированного контента.

### 1 Управление цифровым контентом

Сначала цифровой контент (графические файлы) прикрепляется к записи решения. Хотя доставка индивидуализированного контента поддерживает широкий диапазон графических форматов, наиболее часто используется файл с расширением SWF, позволяющий создавать презентации с мультимедийной рекламой. Соответствующий эскиз (обычно файл PNG, GIF или JPG) также прикрепляется к той же записи решения для компактного графического представления большого мультимедийного файла. Запись решения включает поля для метаданных о прикрепленном файле, в которых указано окончание срока действия и получено ли утверждение отдела маркетинга или официального учреждения.

Сведения о настройке записей решения см. в разделе [Решения \(на стр. 445\)](#).

### 2 Управление планами обмена сообщениями

После прикрепления графических файлов к записи решения пользователи создают планы обмена сообщениями, включающие набор мультимедийных файлов, скомпонованных для обмена сообщениями о продажах. Пользователи указывают последовательность позиций плана сообщений, составляющих план сообщений. Каждая позиция плана сообщений соответствует записи решения и связанному с ней цифровому контенту, а также включает связанные мультимедийные файлы, которые могут использоваться для более детального представления данной темы. Поскольку запись решения включает цифровой мультимедийный файл, который можно использовать для нескольких планов обмена сообщениями, позиция плана сообщения представляет собой уникальный экземпляр данного мультимедийного файла решения с метаданными, которые относятся к использованию мультимедийного файла для конкретного плана обмена сообщениями.

Сведения о настройке плана обмена сообщениями и связанных с ним записей см. в разделах [Планы обмена сообщениями \(на стр. 675\)](#), [Позиции плана сообщений \(на стр. 683\)](#) и [Отношения между позициями плана сообщений \(на стр. 689\)](#).

### 3 Сохранение откликов клиентов на планы обмена сообщениями

Планы обмена сообщениями доставляются во внешнее по отношению к Oracle CRM On Demand приложение. Oracle CRM On Demand получает обратную связь аудитории из этого внешнего приложения и сохраняет эту информацию. Такая обратная связь хранится в течение определенных периодов времени в рамках доставки плана обмена сообщениями и также может быть связана с предварительно определенными ответами.

Сведения о настройке ответов на сообщения см. в разделе [Настройка ответов на сообщения \(на стр. 233\)](#).

## Планы обмена сообщениями

Страницы плана обмена сообщениями используются для создания, обновления и отслеживания планов обмена сообщениями.

*План обмена сообщениями* представляет собой презентацию, показываемую на персональном или планшетном компьютере. Пользователи отдела продаж используют план обмена сообщениями для описания продуктов и сбора отзывов клиентов. На страницах плана обмена сообщениями содержатся различные атрибуты плана, включая название продукта, к которому относится план, дата истечения срока действия плана и другие параметры.

Планы обмена сообщениями создают менеджеры, ответственные за торговые марки, продукты или операции продаж. План включает набор элементов контента в определенной последовательности, что позволяет пользователям отдела продаж проводить презентации в соответствии с принятыми в компании юридическими и маркетинговыми правилами.

План обмена сообщениями может содержать ряд позиций в определенной последовательности аналогично традиционной презентации, состоящей из набора слайдов. План обмена сообщениями может

также состоять из одного слайда, содержащего определенное сообщение. При создании операции торговые представители могут просматривать рекомендуемые планы обмена сообщениями для мероприятия, например коммерческого визита, задачи или встречи, чтобы узнать о наличии рекомендаций. Рекомендации плана обмена сообщениями основаны на совпадении сегментов и связях целей между планом обмена сообщениями и коммерческим визитом, задачей или встречей. Дополнительные сведения см. в разделе [Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий \(на стр. 678\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если в обязанности пользователя не входит администрирование данных плана обмена сообщениями, вкладка плана обмена сообщениями может быть исключена из его настройки. Чтобы пользователь мог работать со страницами плана обмена сообщениями, его роль должна включать привилегию «Управление доставкой индивидуализированного контента».

## Работа с главной страницей планов обмена сообщениями

Главная страница планов обмена сообщениями служит исходным пунктом управления записями планов обмена сообщениями. Эта страница состоит из нескольких разделов, где выводится информация, актуальная для пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить для пользователя макет главной страницы планов обмена сообщениями. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание плана обмена сообщениями

Для создания нового плана обмена сообщениями достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные планы обмена сообщениями". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля плана обмена сообщениями \(на стр. 680\)](#).

### Работа со списками планов обмена сообщениями

В разделе "Списки планов обмена сообщениями" показано несколько отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице описываются стандартные списки планов обмена сообщениями.

| Список планов обмена сообщениями            | Фильтры                                                                                                           |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все планы обмена сообщениями                | Все планы обмена сообщениями, доступные пользователю для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат.     |
| Недавно измененные планы обмена сообщениями | Все планы обмена сообщениями с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних планов обмена сообщениями

В разделе "Недавно измененные планы обмена сообщениями" показаны планы обмена сообщениями, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, щелкните ссылку "Показать весь список".

### **Добавление разделов на главную страницу планов обмена сообщениями**

Пользователям, роль которых включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы планов обмена сообщениями следующие разделы:

- Недавно созданные планы обмена сообщениями
- Недавно измененные планы обмена сообщениями
- Мои недавно созданные планы обмена сообщениями
- Мои недавно измененные планы обмена сообщениями
- Дополнительные разделы с отчетами (состав таких разделов, отображаемых на главной странице планов обмена сообщениями, определяет администратор компании)

### **Чтобы добавить разделы на главную страницу планов обмена сообщениями**

- 1 На главной странице планов обмена сообщениями нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы планов обмена сообщениями" воспользуйтесь кнопками со стрелками для добавления или удаления разделов и для изменения их расположения на странице. Затем нажмите "Сохранить".

## **Управление планами обмена сообщениями**

Описание пошаговых процедур управления планами обмена сообщениями см. в разделе:

- [Добавление книг в план обмена сообщениями \(на стр. 678\)](#)
- [Добавление позиций плана сообщений \(на стр. 678\)](#)
- [Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий \(на стр. 678\)](#)
- [Создание ответов на сообщения из плана обмена сообщениями \(на стр. 679\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Возможность плана сообщений отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### **Связанные темы**

Другие сведения о планах обмена сообщениями см. в следующих разделах:

- [Планы обмена сообщениями \(на стр. 675\)](#)
- [Работа с главной страницей планов обмена сообщениями \(на стр. 676\)](#)
- [Поля плана обмена сообщениями \(на стр. 680\)](#)



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы пользователь мог работать со страницами плана обмена сообщениями, его роль должна включать привилегию "Управление доставкой индивидуализированного контента".

### **Добавление книг в план обмена сообщениями**

Ниже описывается процедура добавления книг в план обмена сообщениями. Книгу, добавленную в план, можно будет впоследствии изменить или удалить. При выполнении данной процедуры предполагается, что книга представлена на странице "Сведения о плане обмена сообщениями" как связанная позиция. Дополнительные сведения об изображении связанных позиций см. в разделе Настройка макетов связанных позиций (см. [Настройка макетов связанных элементов](#) на стр. 1389).

#### **Чтобы добавить книгу в план обмена сообщениями**

- 1 Откройте нужный план на странице "Список планов обмена сообщениями".
- 2 На странице "Сведения о плане обмена сообщениями" нажмите кнопку "Добавить" в разделе "Книги".
- 3 В селекторе книг выберите книгу, которую требуется добавить в план обмена сообщениями, и нажмите кнопку "ОК".

Дополнительные сведения о книгах см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1570).

### **Добавление позиций плана сообщений**

В план обмена сообщениями можно добавлять позиции. Позиция плана сообщения содержит сведения об элементах, составляющих план обмена сообщениями. Дополнительные сведения о позициях планов сообщений см. в разделе [Позиции плана сообщений](#) (на стр. 683).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел связанных позиций "Отношениями между позициями плана сообщений" отсутствует на странице "Сведения о представителе", добавьте этот раздел, как описано в разделе Настройка макетов связанных позиций (см. [Настройка макетов связанных элементов](#) на стр. 1389), или обратитесь к администратору компании.

#### **Чтобы добавить позицию плана сообщений в план обмена сообщениями**

- 1 На странице "Сведения о плане обмена сообщениями" перейдите в раздел "Позиция плана сообщений" и нажмите кнопку "Создать".
- 2 Заполните поля, как описано в разделе [Поля позиции плана сообщений](#) (на стр. 686), и сохраните запись.

### **Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий**

При создании мероприятия торговые представители могут записывать сведения об организации, контакте или продукте, связанном с мероприятием. Торговые представители также могут просматривать рекомендуемые планы обмена сообщениями для мероприятия (коммерческого визита, задачи или встречи), если существуют какие-либо рекомендации. Рекомендации плана обмена сообщениями основаны на совпадении сегментов и связях целей между планом обмена сообщениями и коммерческим визитом, задачей или встречей следующим образом:

- Если основной или вторичный сегмент плана обмена сообщениями совпадает с сегментом, указанным для контакта, в поле рекомендации для плана обмена сообщениями в разделе "Доступные планы сообщений" на странице сведений о вызове выводится закрашенная желтым цветом звезда.
- Если основная или вторичная цель плана обмена сообщениями совпадает с целью, указанной для мероприятия, в поле рекомендации для плана обмена сообщениями в разделе "Доступные планы сообщений" на странице сведений о вызове выводится наполовину закрашенная желтым звездой.

- Если между планом обмена сообщениями и контактом или действием нет совпадений сегментов или целей, в поле рекомендации для плана обмена сообщениями в разделе "Доступные планы сообщений" на странице сведений о вызове выводится незакрашенная звезда.

Дополнительные сведения о коммерческих визитах (вызовах) см. в разделах Отслеживание посещений (коммерческих визитов) клиентов (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224) и Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (см. [Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \(вызовов\)](#) на стр. 615). Дополнительные сведения о мероприятиях см. в разделе Календарь и мероприятия (см. [Календарь и операции](#) на стр. 201).

Для просмотра рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий используется следующая процедура.

### **Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий**

- 1 Выберите мероприятие для посещения.  
Инструкции по выбору операций см. в разделе Поиск записей. (см. [Поиск записей](#) на стр. 81)
- 2 На странице сведений (сведения о вызове, задаче или встрече) для мероприятия воспользуйтесь прокруткой вниз до раздела "Вызовы" и откройте коммерческий визит, который требуется просмотреть.
- 3 На странице сведений о вызове воспользуйтесь прокруткой вниз до раздела "Доступные планы сообщений" и просмотрите список планов обмена сообщениями следующим образом:
  - Закрашенная желтым цветом звезда в поле "Рекомендация" указывает на совпадение сегментов между планом обмена сообщениями и контактом.
  - Наполовину закрашенная желтым звезда в поле "Рекомендация" указывает на совпадение целей между планом обмена сообщениями и мероприятием.
  - Незакрашенная звезда в поле "Рекомендация" указывает на отсутствие совпадений (сегментов или целей) между планом обмена сообщениями и мероприятием.
- 4 Щелкните ссылку имени плана сообщений, чтобы открыть и просмотреть план обмена сообщениями.

### **Создание ответов на сообщения из плана обмена сообщениями**

Можно добавить ответ на сообщение в план обмена сообщениями. *Ответ на сообщение* – это обратная связь от аудитории во время представления плана обмена сообщениями в течение определенного периода. Дополнительные сведения об ответах на сообщения см. в разделе [Настройка ответов на сообщения \(на стр. 233\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Создавайте ответ на сообщение из плана обмена сообщениями или позиции плана обмена сообщениями, только если макет страницы для этих записей был перенастроен с помощью макетов страниц структурированного обмена сообщениями о продуктах (то есть ответ на сообщение как результат, план обмена сообщениями как план вызовов и т.д.). При использовании структурированного обмена сообщениями о продуктах торговые представители фармацевтической компании могут выбирать сообщения из набора стандартных ответов, таких как *Запрошена дополнительная информация*, *Положительная реакция* и т.д. Дополнительные сведения о перенастройке этих типов записей см. в разделе [Структурированный обмен сообщениями о продуктах \(на стр. 693\)](#).

**Перед началом работы** Для работы со страницами ответов на сообщения роль пользователя должна включать полномочия на управление доставкой индивидуализированного контента, а администратор компании должен добавить раздел связанной информации "Ответы на сообщения" на страницу сведений о плане обмена сообщениями.

### **Создание ответа на сообщение из плана обмена сообщениями**

- 1 Если на странице сведений о плане обмена сообщениями отсутствует раздел связанной информации "Ответы на сообщения", добавьте этот раздел связанной информации, как описано в разделе

Настройка макетов связанных позиций (см. [Настройка макетов связанных элементов](#) на стр. 1389), или обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице "Сведения о плане обмена сообщениями" перейдите в раздел "Ответы на сообщения" и нажмите кнопку "Создать".
- 3 Заполните поля, как описано в разделе [Настройка ответов на сообщения \(на стр. 233\)](#).
- 4 Сохраните запись ответа на сообщение.

## Поля плана обмена сообщениями

Страница "Изменение плана обмена сообщениями" используется для добавления планов обмена сообщениями и обновления сведений о существующих планах. На этой странице представлен полный набор полей для плана обмена сообщениями.

**СОВЕТ.** Планы обмена сообщениями можно также изменять на страницах "Список планов обмена сообщениями" и "Сведения о плане обмена сообщениями". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи](#) (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях плана обмена сообщениями.

| Поле                                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о плане обмена сообщениями</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Имя                                                 | Имя плана обмена сообщениями. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Тип                                                 | <p>Категория плана обмена сообщениями. Для выбора типа используйте список выбора. (Обязательное.)</p> <p>Значения по умолчанию для поля "Тип": "Запуск продукта", "Целевое сообщение", "Подпись" и "План цели вызова". При выборе типа макет страницы для планов обмена сообщениями, используемый по умолчанию, может быть заменен другим макетом, если администратор настроил динамические макеты страниц для данного типа записи. Например, если выбрать тип "План цели вызова", может быть применен макет страницы "Цель вызова", если администратор компании настроил динамические макеты страниц. Дополнительные сведения о настройке динамических макетов страниц для этого типа записи см. в разделе <a href="#">Определение динамических макетов страниц</a> (см. <a href="#">Указание динамических макетов страниц</a> на стр. 1446), а также в разделах <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>, посвященных макетам страниц.</p> |
| Продукт                                             | <p>Продукт, связанный с данным планом обмена сообщениями. Для выбора продукта используйте значок поиска. (Обязательное.)</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Значение поля "Продукт" в дочерних записях позиции плана сообщений, отношений между позициями плана сообщений или ответа на сообщение должны совпадать со значением поля "Продукт" для родительской записи плана обмена сообщениями. Однако Oracle CRM On Demand не выполняет эту проверку автоматически. Необходимо вручную проверить, одинаково ли это значение во всех дочерних записях доставки индивидуализированного контента (PCD) и совпадает ли оно со значением в родительской записи плана обмена сообщениями. В противном случае могут возникнуть проблемы с целостностью данных. Предположим, для поля "Продукт" в</p>                                                                                                                                                                                        |

| Поле                                                                                                                                                                                                                                                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | плане обмена сообщениями задано значение "AAAA". Если заменить его значением "BBBB" в записи позиции плана сообщений с помощью веб-служб, в этой записи будет ошибочно отображаться описание продукта BBBB вместо продукта AAAA.                                                                                                                                                                                                                              |
| Код                                                                                                                                                                                                                                                                 | Текстовое поле, которое можно использовать для классификации плана обмена сообщениями по намерениям, терапевтическим областям или другим признакам, определяемым организацией.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Статус                                                                                                                                                                                                                                                              | Текущий статус плана обмена сообщениями. Возможные варианты: "Утверждено", "Выполняется", "Отклонено", "Выпущено" или "Отправлено". Для выбора статуса используйте список выбора. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Проверка                                                                                                                                                                                                                                                            | Показывает, все ли позиции плана сообщений прошли проверку на корректность вывода. Если все позиции плана сообщений имеют статус проверки "Успешно", в поле "Проверка" записывается значение "Успешно", в противном случае - значение "Сбой". Это поле устанавливается в Oracle CRM On Demand автоматически.                                                                                                                                                  |
| Сегмент                                                                                                                                                                                                                                                             | Сегмент рынка (т. е. группа организаций), на который ориентирован план обмена сообщениями.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Поля "Основная конечная цель", "Основной сегмент", "Дополнительная конечная цель" и "Вторичный сегмент" не являются стандартными. Чтобы добавить эти поля на страницу сведений о плане обмена сообщениями, обратитесь к администратору компании. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Основная конечная цель                                                                                                                                                                                                                                              | Указывает первую цель этого плана обмена сообщениями. Введите цель или щелкните значок поиска и выберите цель в списке.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Основной сегмент                                                                                                                                                                                                                                                    | Указывает основной сегмент для связывания с данным планом обмена сообщениями. Возможные варианты: "Служащие", "Рабочие", "Сельское хозяйство", "Массовая розничная торговля", "Массовый приток", "Большой размер чистых активов", "Владельцы пяти миллионов" и "Очень большой размер чистых активов".                                                                                                                                                         |
| Дополнительная конечная цель                                                                                                                                                                                                                                        | Указывает вторую цель данного плана обмена сообщениями. Введите цель или щелкните значок поиска и выберите цель в списке.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если основная и дополнительная цели совпадают или дополнительная цель выбрана без основной цели, выводится сообщение об ошибке.                                                                                                                                                                               |
| Вторичный сегмент                                                                                                                                                                                                                                                   | Указывает вторичный сегмент для связывания с данным планом обмена сообщениями. Возможные варианты: "Служащие", "Рабочие", "Сельское хозяйство", "Массовая розничная торговля", "Массовый приток", "Большой размер чистых активов", "Владельцы пяти миллионов" и "Очень большой размер чистых активов".<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если основной и вторичный сегменты совпадают или вторичный сегмент выбран без основного сегмента, выводится сообщение об ошибке. |
| Владелец                                                                                                                                                                                                                                                            | (Обязательное.) Пользователь, которому принадлежит запись плана обмена сообщениями. По умолчанию в это поле заносится имя пользователя, создавшего план обмена сообщениями. Для изменения владельца используйте значок поиска.                                                                                                                                                                                                                                |

| Поле                                                                                                                                                                                                         | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальная дата                                                                                                                                                                                               | Дата, начиная с которой план обмена сообщениями доступен для просмотра (ММ/ДД/ГГГГ). Для выбора даты используйте значок календаря.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Окончание срока действия                                                                                                                                                                                     | Дата отключения плана обмена сообщениями (ММ/ДД/ГГГГ). Для выбора даты используйте значок календаря.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Дата релиза                                                                                                                                                                                                  | Дата, начиная с которой данный контент может использоваться средством доставки индивидуального контента (PCD) (ММ/ДД/ГГГГ). Для выбора даты используйте значок календаря.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Обязательная публикация                                                                                                                                                                                      | Этот флажок указывает, что в начале плана обмена сообщениями должно быть представлено сообщение публикации. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Включить контроль                                                                                                                                                                                            | Этот флажок предназначен для использования в будущем.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Последовательность блокировки                                                                                                                                                                                | Данный флажок не используется в текущей версии Oracle CRM On Demand. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Показание для продукта                                                                                                                                                                                       | <p>Комбинация симптома или заболевания и определенного продукта или препарата, облегчающего этот симптом или помогающего от заболевания. Обычно торговый представитель фармацевтической компании подробно описывает показания для продукта во время взаимодействия с медицинскими работниками. Дополнительные сведения см. в разделе Показания для продуктов (см. <a href="#">Показания для продукта</a> на стр. 700).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> По умолчанию это поле не настраивается. Если необходимо использовать это поле, обратитесь к администратору компании, чтобы он его настроил.</p> |
| <b>Дополнительные сведения о плане обмена сообщениями</b>                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Аудитория                                                                                                                                                                                                    | Описание целевой аудитории данного плана обмена сообщениями.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Примечания                                                                                                                                                                                                   | Произвольные общие комментарии по поводу данного плана обмена сообщениями.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Описание                                                                                                                                                                                                     | Описание данной записи плана обмена сообщениями.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Следующие поля используются только с приложением Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales и по умолчанию не отображаются. Они должны настраиваться администратором компании.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Отключить навигацию                                                                                                                                                                                          | Установите этот флажок, чтобы отключить кнопки перемещения вперед и назад в электронном приложении информатора для Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, где клиенты применяют свою собственную навигацию. По умолчанию этот флажок снят.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Отключить ответ                                                                                                                                                                                              | Установите этот флажок, чтобы указать, что для этого плана обмена сообщениями ответы на сообщения отключены. По умолчанию этот флажок снят.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Поле                                        | Описание                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Элемент управления строки меню по умолчанию | Установите этот флажок, чтобы указать, что в электронном приложении информатора для Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales используется строка меню кнопок по умолчанию. По умолчанию этот флажок снят. |

### Связанная информация

Другие сведения о планах обмена сообщениями см. в следующих разделах:

- [Планы обмена сообщениями \(на стр. 675\)](#)
- [Работа с главной страницей планов обмена сообщениями \(на стр. 676\)](#)
- [Управление планами обмена сообщениями \(на стр. 677\)](#)

## Позиции плана сообщений

Страницы позиций плана сообщений используются для создания, обновления и отслеживания позиций плана сообщений.

*Позиция плана сообщений* содержит сведения об элементах, составляющих план обмена сообщениями. Эти элементы располагаются в плане в определенной последовательности, аналогично слайдам в традиционной презентации.

*Решение* - это используемые в презентациях мультимедийные и графические файлы (такие, как файлы SWF, GIF и JPEG), служащие основой для создания позиции плана сообщений. Если решение может использоваться многократно, то позиция плана сообщений уникальна для конкретного плана. На странице "Позиция плана сообщений" содержится ряд атрибутов, дополняющих информацию, заложенную в решении.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если в обязанности пользователя не входит отслеживание информации о позициях плана сообщений, вкладка "Позиция плана сообщений" может быть исключена из его настройки. Чтобы пользователь мог работать со страницами "Позиция плана сообщений", его роль должна включать привилегию "Управление доставкой индивидуализированного контента".

### Работа с главной страницей позиций плана сообщений

Главная страница позиций плана сообщений служит исходным пунктом управления записями позиций плана сообщений. Эта страница состоит из нескольких разделов, где выводится информация, актуальная для пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить для пользователя макет главной страницы позиций плана сообщений. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание позиции плана сообщений

Для создания новой позиции плана сообщений достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные позиции плана сообщений". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля позиции плана сообщений \(на стр. 686\)](#).

### Работа со списками позиций плана сообщений

В разделе "Списки позиций плана сообщений" показано несколько отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.



В следующей таблице описываются стандартные списки позиций плана сообщений.

| Список позиций плана сообщений             | Фильтры                                                                                                          |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все позиции плана сообщений                | Все позиции плана сообщений, доступные пользователю для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат.     |
| Недавно измененные позиции плана сообщений | Все позиции плана сообщений с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр последних позиций плана сообщений

В разделе "Недавно измененные позиции плана сообщений" показаны позиции плана сообщений, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу позиций плана сообщений

Пользователям, роль которых включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы позиций плана сообщений следующие разделы:

- Недавно созданные позиции плана сообщений
- Недавно измененные позиции плана сообщений
- Мои недавно созданные позиции плана сообщений
- Мои недавно измененные позиции плана сообщений
- Дополнительные разделы с отчетами (состав таких разделов, отображаемых на главной странице позиций плана сообщений, определяет администратор компании)

### Чтобы добавить разделы на главную страницу позиций плана сообщений

- 1 На главной странице позиций плана сообщений нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы позиций плана сообщений" воспользуйтесь кнопками со стрелками для добавления или удаления разделов и для изменения их расположения на странице. Нажмите "Сохранить".

## Управление позициями плана сообщений

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Добавление отношений между позициями плана сообщений \(на стр. 685\)](#)
- [Создание ответов на сообщения из позиции плана сообщений \(на стр. 685\)](#)



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Возможность позиций плана сообщений отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Другие сведения о позициях плана сообщений см. в следующих разделах:

- [Позиции плана сообщений \(на стр. 683\)](#)
- [Работа с главной страницей позиций плана сообщений \(на стр. 683\)](#)
- [Поля позиции плана сообщений \(на стр. 686\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы пользователь мог работать со страницами позиций плана сообщений, его роль должна включать привилегию "Управление доставкой индивидуализированного контента".

### Добавление отношений между позициями плана сообщений

Для каждой позиции плана сообщений можно добавить отношение. *Отношение с позицией плана сообщений* - это элемент презентации, содержащий необязательные сведения в дополнение к первичной позиции плана сообщений. Например, если в основной позиции показаны побочные эффекты нового препарата, необязательная связанная информация может включать побочные эффекты прежних лекарств подобного типа. Если темой основной позиции были хорошие результаты клинических испытаний, необязательные сведения могут включать эти результаты в количественном выражении. Дополнительные сведения об отношениях между позициями плана сообщений см. в разделе [Отношения между позициями плана сообщений \(на стр. 689\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел связанных позиций "Отношениями между позициями плана сообщений" отсутствует на странице "Сведения о представителе", добавьте этот раздел, как описано в разделе [Настройка макетов связанных позиций \(см. Настройка макетов связанных элементов на стр. 1389\)](#), или обратитесь к администратору компании.

#### Чтобы добавить отношение с позицией плана сообщений для позиции плана

- 1 На странице "Сведения о позиции плана сообщений" перейдите в раздел "Отношение с позицией плана сообщений" и нажмите кнопку "Создать".
- 2 Заполните поля, как описано в разделе [Поля отношений между позициями плана сообщений \(на стр. 691\)](#). Сохраните запись.

### Создание ответов на сообщения из позиции плана сообщений

Можно добавить ответ на сообщение в позицию плана обмена сообщениями. *Ответ на сообщение* - это обратная связь от аудитории во время представления плана обмена сообщениями в течение определенного периода. Дополнительные сведения об ответах на сообщения см. в разделе [Настройка ответов на сообщения \(на стр. 233\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Создавайте ответ на сообщение из плана обмена сообщениями или позиции плана обмена сообщениями, только если макет страницы для этих записей был перенастроен с помощью макетов страниц структурированного обмена сообщениями о продуктах (то есть ответ на сообщение как результат, план обмена сообщениями как план вызовов и т.д.). При использовании структурированного обмена сообщениями о продуктах торговые представители фармацевтической компании могут выбирать сообщения из набора стандартных ответов, таких как *Запрошена дополнительная информация*,

*Положительная реакция и т.д.* Дополнительные сведения о перенастройке этих типов записей см. в разделе [Структурированный обмен сообщениями о продуктах](#) (на стр. 693).

**Перед началом работы** Для работы со страницами ответов на сообщения роль пользователя должна включать полномочия на управление доставкой индивидуализированного контента, а администратор компании должен добавить раздел связанной информации "Ответы на сообщения" на страницу сведений о позиции плана обмена сообщениями.

### **Создание ответа на сообщение из позиции плана сообщений**

- 1 Если на странице сведений о позиции плана обмена сообщениями отсутствует раздел связанной информации "Ответы на сообщения", добавьте этот раздел связанной информации, как описано в разделе [Настройка макетов связанных позиций](#) (см. [Настройка макетов связанных элементов](#) на стр. 1389), или обратитесь к администратору компании.
- 2 На странице "Сведения о позиции плана сообщений" перейдите в раздел "Ответы на сообщения" и нажмите кнопку "Создать".
- 3 Заполните поля, как описано в разделе [Настройка ответов на сообщения](#) (на стр. 233).
- 4 Сохраните запись ответа на сообщение.

### **Поля позиции плана сообщений**

Страница "Изменение позиции плана сообщений" используется для добавления позиции плана сообщений или обновления сведений о существующей позиции. На этой странице представлен полный набор полей для позиции плана сообщений.

**СОВЕТ.** Позиции плана сообщений можно также изменять на страницах «Список позиций плана сообщений» и «Сведения о позиции плана сообщений». Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи](#) (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях позиции плана сообщений.

| Поле                                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о позиции плана сообщений</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Порядковый номер                                   | Номер, определяющий порядок следования данной позиции в плане обмена сообщениями. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Имя                                                | Имя позиции плана сообщений.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Отображаемое имя                                   | Имя, под которым данная позиция отображается в плане обмена сообщениями.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Продукт                                            | <p>Продукт, связанный с родительским планом обмена сообщениями. Для выбора продукта используйте значок поиска. (Обязательное.)</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Значение в поле "Продукт" должно совпадать со значением в родительской записи плана обмена сообщениями. Однако Oracle CRM On Demand не выполняет эту проверку автоматически. Необходимо вручную проверить, совпадают ли эти значения. Если этого не сделать, могут</p> |

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | возникнуть проблемы с целостностью данных. Предположим, для поля "Продукт" в плане обмена сообщениями задано значение "AAAA". Если заменить его значением "BBBB" в любой из дочерних записей PCD (позиция плана сообщений, отношения между позициями плана сообщений или ответ на сообщение) с помощью веб-служб, в этой дочерней записи PCD будет ошибочно отображаться описание продукта BBBB вместо продукта AAAA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Имя решения                           | Имя цифрового контента, на базе которого создана данная позиция плана сообщений. Для выбора решения используйте значок поиска.<br><br>До 23-го выпуска поле "Решение" было по умолчанию обязательным для заполнения. Однако в 23-м выпуске это поле больше не является обязательным по умолчанию. Тем не менее, если макет страницы с данным полем был настроен до 23-го выпуска, поле "Решение" для таких макетов останется обязательным для заполнения. Чтобы сделать это поле необязательным, администратор компании должен снять соответствующий ему флажок "Обязательное", который был установлен при настройке макета страницы для данного типа записи. Дополнительные сведения о настройке полей см. в разделе Создание и изменение полей (см. <a href="#">Создание и редактирование полей</a> на стр. 1346). |
| Имя решения: статус проверки          | Указывает, возможно ли корректное отображение цифрового контента. Допустимые значения: "Не проверено", "Успешно" и "Сбой". (Только для просмотра.)<br><br>Значение этого поля наследуется из связанной записи решения, содержащей файл цифрового контента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Имя решения: дата релиза              | Дата, начиная с которой контент решения может использоваться в PCD. (Только просмотр.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Имя решения: окончание срока действия | Дата, после которой контент решения не может использоваться в PCD. (Только просмотр.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Сообщение публикации                  | Этим флажком актив обозначается как сообщение публикации. Часто возникает необходимость начать план обмена сообщениями с одного или нескольких сообщений публикации, чтобы обеспечить полное раскрытие всей важной информации и соблюдение всех правовых и нормативных требований. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Тип                                   | Категория позиции плана сообщений. Для выбора типа используйте список выбора. (Обязательное.)<br><br>Значения по умолчанию для поля "Тип": "Позиция плана сообщений", "Дополнение", "Связанный", "Подробности" и "Цель вызова". При выборе типа макет страницы для позиций плана сообщений, используемый по умолчанию, может быть заменен другим макетом, если администратор настроил динамические макеты страниц для данного типа записи. Например, если выбрать тип "Цель вызова", может быть применен макет страницы "Цель вызова", если он настроен администратором. Дополнительные сведения о настройке динамических макетов страниц для этого типа записи см. в разделе Определение динамических макетов страниц (см. <a href="#">Указание динамических</a>                                                    |

| Поле                                                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | <a href="#">макетов страниц</a> на стр. 1446), а также в разделах <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> , посвященных макетам страниц.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Оценка                                                   | Качественная оценка эффективности данной позиции. Для выбора оценки используйте список выбора.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Родительский план обмена сообщениями                     | План обмена сообщениями, компонентом которого является данная позиция. Для выбора родительского плана используйте значок поиска. (Обязательное.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Статус                                                   | Текущий статус позиции плана сообщений. Для выбора статуса используйте список выбора. Возможные варианты: "Скрыть" и "Показать".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Описание                                                 | Краткое описание содержимого данной позиции.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Тип отправки                                             | <p>Тип PDF-файла торгового представителя, который посылается приложением Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales получателям по электронной почте. Доступны следующие типы отправки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Отправка в виде PDF.</b> PDF-файл всей многослайдовой презентации.</li> <li>■ <b>Стандартная отправка.</b> PDF-файл только первого слайда в презентации; это тип отправки по умолчанию.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле недоступно по умолчанию на макете страницы "Позиция плана сообщений" и должно быть добавлено администратором. Сведения о добавлении полей в макеты страниц см. в разделе <a href="#">Настройка макетов статических страниц</a> (см. <a href="#">Настройка статических макетов страниц</a> на стр. 1393).</p> |
| Отключить предварительную загрузку                       | <p>Установите этот флажок, чтобы отключить предварительную загрузку анимации для приложения Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. По умолчанию этот флажок не установлен и предварительная загрузка анимации разрешена.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле недоступно по умолчанию на макете страницы "Позиция плана сообщений" и должно быть добавлено администратором. Сведения о добавлении полей в макеты страниц см. в разделе <a href="#">Настройка макетов статических страниц</a> (см. <a href="#">Настройка статических макетов страниц</a> на стр. 1393).</p>                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Дополнительные сведения о позиции плана сообщений</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Сводка                                                   | Краткое описание позиции.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Заметки докладчика                                       | Заметки, которые можно добавлять при представлении данной позиции.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Аудитория                                                | Пользователь, которому адресован контент.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Связанные темы**

Другие сведения о позициях плана сообщений см. в следующих разделах:

- [Позиции плана сообщений](#) (на стр. 683)

- [Работа с главной страницей позиций плана сообщений \(на стр. 683\)](#)
- [Управление позициями плана сообщений \(на стр. 684\)](#)

## Отношения между позициями плана сообщений

Страница "Отношения между позициями плана сообщений" используется для создания, обновления и отслеживания отношений с позициями плана сообщений.

*Отношение с позицией плана сообщений* - это элемент презентации, содержащий необязательные сведения в дополнение к первичной позиции плана сообщений. Например, если в основной позиции показаны побочные эффекты нового препарата, необязательная связанная информация может включать побочные эффекты прежних лекарств подобного типа. Если темой основной позиции были хорошие результаты клинических испытаний, необязательные сведения могут включать эти результаты в количественном выражении. План обмена сообщениями состоит из ряда позиций в определенной последовательности, аналогично традиционной презентации, состоящей из нескольких слайдов. С каждой позицией плана сообщений могут быть сопоставлены связанные позиции, которые называются *отношениями с позицией плана сообщений*. На странице "Отношения между позициями плана сообщений" содержится информация о таких вспомогательных элементах презентации.

### Отношения между позициями плана сообщений должны быть уникальными

При настройке нескольких записей отношений между позициями плана сообщений с одним и тем же типом значений и родительским значением позиции плана сообщений поле "Решение" не может содержать одинаковые значения. Например, при попытке создать две записи отношений между позициями плана сообщений, MPIR1 и MPIR2, где обе записи имеют тип "Дополнение" и родительская запись позиции плана сообщений имеет значение "MPlabc", необходимо задать в поле "Решение" разные значения для этих записей отношений между позициями плана сообщений. В противном случае Oracle CRM On Demand выдаст сообщение об ошибке.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если в обязанности пользователя не входит отслеживание отношений с позициями плана сообщений, вкладка "Отношения между позициями плана сообщений" может быть исключена из его настройки. Чтобы пользователь мог работать со страницами "Отношения между позициями плана сообщений", его роль должна включать привилегию "Управление доставкой индивидуализированного контента".

## Работа с главной страницей отношений между позициями плана сообщений

Главная страница отношений между позициями плана сообщений служит исходным пунктом управления записями отношений между позициями плана сообщений. Эта страница состоит из нескольких разделов, где выводится информация, актуальная для пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить для пользователя макет главной страницы отношений между позициями плана сообщений. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание отношения с позицией плана сообщений

Для создания нового отношения с позицией плана сообщений достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные отношения между позициями плана сообщений". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля отношений между позициями плана сообщений \(на стр. 691\)](#).

### Работа со списками отношений между позициями плана сообщений

В разделе "Списки отношений между позициями плана сообщений" показано несколько отфильтрованных списков. *Отфильтрованные списки* - это подмножества или группы записей, разбиение на которые позволяет ограничить число записей, обрабатываемых за один раз.

В следующей таблице описываются стандартные списки отношений между позициями плана сообщений.

| Список отношений между позициями плана сообщений             | Фильтры                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все отношения между позициями плана сообщений                | Все отношения между позициями плана сообщений, доступные для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат.                  |
| Недавно измененные отношения между позициями плана сообщений | Все отношения между позициями плана сообщений с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

#### Просмотр последних отношений между позициями плана сообщений

В разделе "Недавно измененные отношения между позициями плана сообщений" показаны отношения между позициями плана сообщений, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, щелкните ссылку "Показать весь список".

#### Добавление разделов на главную страницу отношений между позициями плана сообщений

Пользователям, роль которых включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы отношений между позициями плана сообщений следующие разделы:

- Недавно созданные отношения между позициями плана сообщений
- Недавно измененные отношения между позициями плана сообщений
- Мои недавно созданные отношения между позициями плана сообщений
- Мои недавно измененные отношения между позициями плана сообщений
- Дополнительные разделы с отчетами (состав таких разделов, отображаемых на главной странице отношений между позициями плана сообщений, определяет администратор компании)

#### Чтобы добавить разделы на главную страницу отношений между позициями плана сообщений

- 1 На главной странице отношений между позициями плана сообщений нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы отношений между позициями плана сообщений" воспользуйтесь кнопками со стрелками для добавления или удаления разделов и для изменения их расположения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

#### Управление отношениями между позициями плана сообщений

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:



- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Возможность отношения между позициями плана сообщений отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

#### Связанные темы

Другие сведения об отношениях между позициями плана сообщений см. в следующих разделах:

- [Отношения между позициями плана сообщений \(на стр. 689\)](#)
- [Работа с главной страницей отношений между позициями плана сообщений \(на стр. 689\)](#)
- [Поля отношений между позициями плана сообщений \(на стр. 691\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы пользователь мог работать со страницами отношений между позициями плана сообщений, его роль должна включать привилегию "Управление доставкой индивидуализированного контента".

## Поля отношений между позициями плана сообщений

Страница "Изменение отношений между позициями плана сообщений" используется для добавления отношения с позицией плана сообщений и обновления сведений о существующем отношении. На этой странице представлен полный набор полей для отношения между позициями плана сообщений.

**СОВЕТ.** Отношения между позициями плана сообщений можно также изменять на страницах "Список отношений между позициями плана сообщений" и "Сведения об отношениях между позициями плана сообщений". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях отношений между позициями плана сообщений.

| Поле                                                                   | Описание                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения об отношениях между позициями плана сообщений</b> |                                                                                                                                          |
| Имя                                                                    | Имя отношения с позицией плана сообщений.                                                                                                |
| Отображаемое имя                                                       | Имя, используемое для отображения отношения между позициями в плане обмена сообщениями.                                                  |
| Родительская позиция плана сообщений                                   | Родительская позиция плана сообщений, для которой данное отношение предоставляет дополнительные или уточняющие сведения. (Обязательное.) |



| Поле        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Продукт     | <p>Продукт, связанный с родительским планом обмена сообщениями. Для выбора продукта используйте значок поиска. (Обязательное.)</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Значение в поле "Продукт" должно совпадать со значением в родительской записи плана обмена сообщениями. Однако Oracle CRM On Demand не выполняет эту проверку автоматически. Необходимо вручную проверить, совпадают ли эти значения. Если этого не сделать, могут возникнуть проблемы с целостностью данных. Предположим, для поля "Продукт" в плане обмена сообщениями задано значение "AAAA". Если заменить его значением "BBBB" в любой из дочерних записей PCD (позиция плана сообщений, отношения между позициями плана сообщений или ответ на сообщение) с помощью веб-служб, в этой дочерней записи PCD будет ошибочно отображаться описание продукта BBBB вместо продукта AAAA.</p>                                                                                                                                                                   |
| Описание    | Краткое описание содержимого данной позиции.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Тип         | <p>Категория отношения между позициями плана сообщений. Для выбора типа используйте список выбора. (Обязательное.)</p> <p>Значения по умолчанию для поля "Тип": "Позиция плана сообщений", "Дополнение", "Связанный", "Подробности" и "Цель следующего вызова". При выборе типа макет страницы для отношений между позициями плана сообщений, используемый по умолчанию, может быть заменен другим макетом, если администратор настроил динамические макеты страниц для данного типа записи. Например, если выбрать тип "Цель следующего вызова", может быть применен макет страницы "Цель следующего вызова", если он настроен администратором. Дополнительные сведения о настройке динамических макетов страниц для этого типа записи см. в разделе <a href="#">Определение динамических макетов страниц</a> (см. <a href="#">Указание динамических макетов страниц</a> на стр. 1446), а также в разделах <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>, посвященных макетам страниц.</p> |
| Имя решения | <p>Имя мультимедийного или графического контента (файла), на базе которого определено данное отношение между позициями плана сообщений.</p> <p>До 23-го выпуска поле "Решение" было по умолчанию обязательным для заполнения. Однако в 23-м выпуске это поле больше не является обязательным по умолчанию. Тем не менее, если макет страницы с данным полем был настроен до 23-го выпуска, поле "Решение" для таких макетов останется обязательным для заполнения. Чтобы сделать это поле необязательным, администратор компании должен снять соответствующий ему флажок "Обязательное", который был установлен при настройке макета страницы для данного типа записи. Дополнительные сведения о настройке полей см. в разделе <a href="#">Создание и редактирование полей</a> на стр. 1346).</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| Сводка      | Краткое описание позиции.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### Связанная информация

Другие сведения об отношениях между позициями плана сообщений см. в следующих разделах:

- [Отношения между позициями плана сообщений \(на стр. 689\)](#)
- [Работа с главной страницей отношений между позициями плана сообщений \(на стр. 689\)](#)
- [Управление отношениями между позициями плана сообщений \(на стр. 690\)](#)

## Структурированный обмен сообщениями о продуктах

*Структурированный обмен сообщениями о продуктах* (SPM) ссылается на типы записей перенастроенной доставки индивидуализированного контента (PCD), такие как план обмена сообщениями, позиция плана обмена сообщениями, отношения между позициями плана обмена сообщениями и ответ на сообщение, настроенные администратором для обеспечения торговым представителям фармацевтической компании возможности управлять целями коммерческого взаимодействия. Администратор перенастраивает типы записей PCD путем определения динамических макетов страниц для этих записей. Выбирая соответствующие значения в списке выбора "Тип" для записи PCD, пользователь может динамически изменять макет страницы для записи PCD, используемой в Oracle CRM On Demand. Например, при выборе типа "Цель вызова" макет страницы для позиции плана обмена сообщениями изменяется на макет страницы "Цель вызова".

Типам записей PCD соответствуют следующие макеты страниц SPM: "План целей вызовов" (для плана обмена сообщениями), "Цель вызова" (для позиции плана обмена сообщениями), "Цель следующего вызова" (для отношений между позициями плана обмена сообщениями) и "Результат" (для ответа на сообщение). Обычно торговый представитель использует план целей вызовов для записи целей вызовов, целей следующих вызовов и результатов для коммерческого взаимодействия, связанного с продуктом, например, с препаратом.

В случае использования типов записей PCD по умолчанию для управления электронными детальными презентациями см. раздел [Доставка индивидуализированного контента](#) (см. [Доставка индивидуализированного контента](#) на стр. 674). Кроме того, для сбора подробной информации о продуктах во время вызовов с помощью макетов по умолчанию см. раздел [Связывание сведений о продуктах с вызовами](#) (на стр. 620).

Типам записей PCD соответствуют следующие макеты страниц SPM:

- План целей вызовов, основанный на типе записей "План обмена сообщениями", - это план, совмещающий цели вызовов, цели следующих вызовов и результаты для команды продавцов. План целей вызовов определяется администратором. Для него используется путь утверждения для стандартного выбора. План целей вызовов содержит предварительно определенные метаданные, которые торговый представитель выбирает в ходе сеанса составления сведений о продукте в контексте ячейки (организация, контакт или вызов участника).
- Цель вызова, основанная на типе записей "Позиция плана сообщений", - это предварительно определенный набор значений, объясняющих цель и задачу визита при описании конкретного продукта.
- Цель следующего вызова, основанная на типе записей "Отношения между позициями плана сообщений", - это предварительно определенный набор значений, объясняющих цель и задачу контрольных визитов, который относится к конкретному продукту.
- Результат, который основан на типе записей "Ответ на сообщение", - это предварительно определенный набор значений, утвержденных для использования администратором для отчета об ответе клиента в сеансе предоставления сведений о продукте.

### Пример плана целей вызовов

Рассмотрим план целей вызовов, определенный для продукта "Препарат Z". У команды продавцов при обсуждении препарата Z с клиентами может быть ряд целей вызовов, например:

- **Цель вызова 1.** Запуск продукта "Препарат Z".
- **Цель вызова 2.** Сообщение о преимуществах препарата Z.

- **Цель вызова 3.** Обсуждение безопасности использования препарата Z.
- **Цель вызова 4.** Описание возможных побочных эффектов препарата Z.

К целям следующих вызовов может относиться:

- **Цель следующего вызова 1.** Описание дозировок препарата Z.
- **Цель следующего вызова 2.** Просмотрите ценообразование для препарата Z.
- **Цель следующего вызова 3.** Улучшение отношений с врачом путем предоставления образцов препарата Z.

Результаты, описывающие ответы во время сеанса составления сведений о продукте, могут быть следующими:

- **Результат 1.** Позитивный отклик.
- **Результат 2.** Негативный отклик.
- **Результат 3.** У врача есть дополнительные вопросы.
- **Результат 4.** Требуется контрольный визит.
- **Результат 5.** Контрольный визит не требуется.

Все записи SPM в этом примере относятся к плану целей вызовов, который был определен для продукта "Препарат Z". Торговый представитель выбирает соответствующие позиции во время вызова в разделе связанной информации "Сведения о продукте" на странице "Сведения о вызове".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для использования типов записей SPM администратор должен настроить динамические макеты страниц для типов записей SPM и PCD. При выборе типа SPM макет страницы для записей SPM, используемый по умолчанию, может быть заменен другим макетом, если администратор настроил динамические макеты страниц для данного типа записи. Например, если выбрать тип "Цель вызова", может быть применен макет страницы "Цель вызова", если он настроен администратором. Дополнительные сведения о настройке динамических макетов страниц для этого типа записи см. в разделе [Определение динамических макетов страниц](#) (см. [Указание динамических макетов страниц](#) на стр. 1446), а также в разделах *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*, посвященных макетам страниц.

Дополнительные сведения об управлении целями вызовов см. в следующих разделах:

- [Выбор макетов страниц структурированного обмена сообщениями о продуктах](#) (на стр. 695)
- [Связывание целей вызовов, целей следующих вызовов и результатов с продуктами с подробными сведениями в коммерческом визите](#) (на стр. 695)
- [Выбор основной цели вызова, основной цели следующего вызова или основного результата для подробных сведений о продукте](#) (на стр. 698)

Сведения об использовании записей структурированного обмена сообщениями о продуктах с показаниями для продуктов см. в разделе [Пример использования записей структурированного обмена сообщениями о продуктах и показаний для продуктов](#) (на стр. 699).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## Выбор макетов страниц структурированного обмена сообщениями о продуктах

Для использования структурированного обмена сообщениями о продуктах (SPM) для управления целями вызовов во время сеансов составления сведений о продукте необходимо выбрать соответствующее значение типа для определения динамических макетов страниц для SPM.

**Перед началом работы.** Администратор должен настроить динамические макеты страниц для SPM, как описано в *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Если администратор настроил динамические макеты страниц, то при выборе типа SPM используется другой макет страницы (не тот, что используется для типов записей PCD по умолчанию). Например, для записи позиции плана обмена сообщениями выбор типа "Цель вызова" приводит к использованию макета страницы "Цель вызова". Дополнительные сведения о настройке динамических макетов страниц см. в разделе Определение динамических макетов страниц (см. [Указание динамических макетов страниц](#) на стр. 1446). Кроме того, администратор должен настроить профиль доступа пользователя с правами доступа "Только чтение", "Просмотр" и "Наследование основного объекта" к записям SPM из связанной информации на странице "Продукты с подробными сведениями".

### Выбор макетов страниц структурированного обмена сообщениями о продуктах

- 1 Перейдите на страницу сведений плана обмена сообщениями и в списке выбора "Тип" выберите план целей вызовов для отображения макета страницы плана целей вызовов.
- 2 Перейдите на страницу сведений позиции плана сообщений и в списке выбора "Тип" выберите цель вызова для отображения макета страницы цели вызова.
- 3 Перейдите на страницу сведений отношений между позициями плана сообщений и в списке выбора "Тип" выберите цель следующего вызова для отображения макета страницы цели следующего вызова.
- 4 Перейдите на страницу сведений ответа на сообщение и в списке выбора "Тип" выберите результат для отображения макета страницы результата.

## Связывание целей вызовов, целей следующих вызовов и результатов с продуктами с подробными сведениями в коммерческом визите

С помощью макетов страниц структурированного обмена сообщениями о продуктах (SPM) торговые представители могут просматривать цели вызовов и ожидаемые результаты коммерческого взаимодействия для своих продуктов, а также могут определять цели вызовов для последующих визитов, все из которых основаны на одном продукте. Обычно торговые представители получают доступ к этим записям во время сеанса составления сведений о продукте при вызове, когда обсуждают с врачом один или несколько препаратов. Сведения о визите собираются в записи вызова контакта, а сведения о препарате доступны в записи продукта.

В разделе связанной информации "Сведения о продукте" торговый представитель может выбрать следующее:

- Цели вызовов (позиции плана сообщений) из предварительно определенного набора целей вызовов для определенного продукта или препарата
- Цели следующих вызовов (отношения между позициями плана сообщений) из предварительно определенного набора целей следующих вызовов для определенного продукта или препарата
- Результаты (ответы на сообщения) из предварительно определенного набора результатов для определенного продукта или препарата

Например, в следующей таблице представлены цели вызовов (позиции плана сообщений), которые менеджер по продажам мог задать для торгового представителя.

| Идентификатор строки | Название продукта | Имя цели вызова                                                                                           |
|----------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12-1111              | Препарат А        | Сообщение врачу о преимуществах препарата А.                                                              |
| 12-1112              | Препарат А        | Обсуждение с врачом предлагаемых цен и режима скидок на препарат А.                                       |
| 12-1113              | Препарат А        | Обсуждение с врачом потенциальных продаж препарата А в следующем году.                                    |
| 12-1114              | Препарат А        | Предоставление врачу дополнительной информации о препарате А.                                             |
| 12-1115              | Препарат Б        | Информирование врача о преимуществах препарата Б перед препаратом А для определенных медицинских условий. |
| 12-1116              | Препарат Б        | Предоставление врачу образцов препарата Б.                                                                |

### Поля в разделе связанной информации "Продукты с подробными сведениями"

Следующие поля доступны только в разделе связанной информации "Продукты с подробными сведениями":

- Основная позиция плана сообщений (которую можно переименовать в цель вызова)
- Основные отношения между позициями плана сообщений (которые можно переименовать в цель следующего вызова)
- Основной ответ на сообщение (который можно переименовать в результат)

Кроме того, для связывания записей SPM (или PCD) с записью продуктов с подробными сведениями доступны следующие связанные позиции:

- Сведения о продукте вызовов: цели вызовов (Сведения о продукте вызовов: позиции плана сообщений)
- Сведения о продукте вызовов: цели следующих вызовов (Сведения о продукте вызовов: отношения между позициями плана сообщений)
- Сведения о продукте вызовов: результаты (Сведения о продукте вызовов: ответы на сообщения)

В данном разделе эти позиции называются все вместе *связанными позициями сведений о продуктах вызовов*. Связанные позиции сведений о продуктах вызовов и записи PCD имеют отношения "многие ко многим". Это означает, что одна запись PCD может быть связана с несколькими разными записями связанных позиций сведений о продуктах вызовов.

Администратор компании для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition настраивает раздел связанной информации "Продукты с подробными сведениями" для вызова макетов страниц для вызовов организаций, контактов и участников. Для получения дополнительных сведений о настройке макетов страниц для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition см. информацию о макетах страниц в *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Перед началом работы.** Администратор должен настроить динамические макеты страниц для SPM, как описано в *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Если администратор настроил динамические макеты страниц, то при выборе типа SPM используется другой макет страницы (не тот, что используется для типов записей PCD по умолчанию). Например, для записи позиции плана обмена сообщениями выбор типа "Цель вызова" приводит к использованию макета страницы "Цель вызова". Дополнительные сведения о настройке динамических макетов страниц см. в разделе Определение динамических макетов страниц (см. [Указание динамических макетов страниц](#) на стр. 1446). Кроме того, администратор должен настроить профиль доступа пользователя с правами доступа "Только чтение",

"Просмотр" и "Наследование основного объекта" к записям SPM из связанной информации на странице "Продукты с подробными сведениями".

Для связывания типов записей SPM (или PCD) с записью продуктов с подробными сведениями должно быть выполнено несколько условий:

- Продукты в связанных позициях сведений о продуктах вызовов и в записях PCD должны совпадать.
- Необходимо настроить типы записей PCD следующим образом:
  - Тип "Позиция плана сообщений" должен иметь значение "Цель вызова".
  - Тип "Отношения между позициями плана сообщений" должен иметь значение "Цель следующего вызова".
  - Тип "Ответ на сообщение" должен иметь значение "Результат".

Эти условия принудительно применяются при создании связей. Однако после этого они не применяются принудительно. Следовательно:

- Не изменяйте поле "Продукт" в связанных позициях "Сведения о продукте вызовов" после создания связи.
- Не изменяйте поля "Продукт" и "Тип" в записях PCD после их добавления к связанным позициям "Сведения о продукте вызовов" в качестве дочерних записей.
- Не удаляйте существующие связи и не изменяйте записи сведений о продукте или PCD, а затем попробуйте восстановить связь.

#### ***Связывание целей вызовов, целей следующих вызовов и результатов с продуктами с подробными сведениями в коммерческом визите***

- 1 На странице "Сведения о вызове" для вызова контакта, организации или участника перейдите к разделу связанной информации "Сведения о продукте".  
Раздел "Сведения о продукте" содержит следующие столбцы: "Основная цель вызова" (основная позиция плана обмена сообщениями), "Основная цель следующего вызова" (основные отношения между позициями плана обмена сообщениями) и "Основной результат" (основной ответ на сообщение).
- 2 Перейдите к строке для определенного продукта, который вы обсуждаете в ходе коммерческого взаимодействия, и щелкните название продукта, например, "Препарат А".
- 3 На странице сведений о продукте:
  - Чтобы связать цель вызова с препаратом А, выполните прокрутку до раздела связанной информации "Сведения о продукте вызовов: цели вызовов" ("Сведения о продукте вызовов: план обмена сообщениями"), щелкните "Выбрать" и на странице правки используйте селектор поиска для выбора цели вызова (позиции плана обмена сообщениями) для препарата А из списка целей вызовов (позиций плана обмена сообщениями), а затем сохраните запись сведений о продукте.
  - Чтобы связать цель следующего вызова с препаратом А, выполните прокрутку до раздела связанной информации "Сведения о продукте вызовов: цели следующих вызовов" ("Сведения о продукте вызовов: отношения между позициями плана сообщений"), щелкните "Выбрать" и на странице правки используйте селектор поиска для выбора цели следующего вызова (отношений между позициями в плане обмена сообщениями) для препарата А из списка целей следующих вызовов (отношений между позициями в плане обмена сообщениями), а затем сохраните запись сведений о продукте.
  - Чтобы связать результат с препаратом А, выполните прокрутку до раздела связанной информации "Сведения о продукте вызовов: результаты" ("Сведения о продукте вызовов: ответы на сообщения"), щелкните "Выбрать" и на странице правки используйте селектор поиска для выбора результата (ответа на сообщение) для препарата А из списка результатов (ответов на сообщения), а затем сохраните запись сведений о продукте.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавить разделы связанной информации (из предыдущего списка) на страницу подробных сведений о продукте. Подробнее о персонализации макетов страницы



сведений см. в разделе [Изменение макета своей страницы сведений \(на стр. 828\)](#). Если эти разделы недоступны для добавления в макет страницы, обратитесь к администратору компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Записи SPM (или PCD) нельзя создать в представлении сведений о продукте, но можно связать их только с записью сведений о продукте. Записи SPM (или PCD) следует создать на страницах SPM (или PCD) и связать с одной и той же торговой маркой продукта, например, "Препарат А". Каждую запись SPM (или PCD) можно связать с торговой маркой продукта, подробные сведения о которой предоставляются в ходе других вызовов. Однако в рамках одного вызова нельзя выбрать одну и ту же запись SPM (или PCD) для одного детализируемого продукта. Администратор должен настроить страницы сведений SPM (или PCD), как описано в разделе *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

## Выбор основной цели вызова, основной цели следующего вызова или основного результата для подробных сведений о продукте

Основную цель вызова (основную позицию плана обмена сообщениями), основную цель следующего вызова (основные отношения между позициями плана обмена сообщениями) или основной результат (основной ответ на сообщение) для детализируемого продукта можно выбрать с помощью следующей процедуры. Цель вызова, цель следующего вызова и результат, помеченные как основные, выводятся в разделе связанной информации "Сведения о продукте" на странице "Сведения о вызове". Цель назначения основных записей - определить, какая запись позиции будет выводиться на странице сведений о продукте первой. Специальная обработка для этого назначения отсутствует.

**Перед началом работы.** Администратор должен настроить динамические макеты страниц для SPM, как описано в *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Если администратор настроил динамические макеты страниц, то при выборе типа SPM используется другой макет страницы (не тот, что используется для типов записей PCD по умолчанию). Например, для записи позиции плана обмена сообщениями выбор типа "Цель вызова" приводит к использованию макета страницы "Цель вызова". Дополнительные сведения о настройке динамических макетов страниц см. в разделе [Определение динамических макетов страниц](#) (см. [Указание динамических макетов страниц](#) на стр. 1446). Кроме того, администратор должен настроить профиль доступа пользователя с правами доступа "Только чтение", "Просмотр" и "Наследование основного объекта" к записям SPM из связанной информации на странице "Продукты с подробными сведениями".

### Выбор основной цели вызова, основной цели следующего вызова или основного результата

- 1 Перейдите на страницу сведений продуктов с подробными сведениями для детализируемого продукта (например, препарат А).
- 2 Чтобы назначить цель вызова (позицию плана сообщений) основной целью вызова (основной позицией плана сообщений), выполните следующие действия:
  - a Изменение страницы сведений для продуктов с подробными сведениями.
  - b Используйте селектор выбора для поля основной цели вызова (основной позиции плана сообщений), чтобы выбрать цель вызова (позицию плана сообщений) из списка в качестве основной цели.
- 3 Чтобы назначить цель следующего вызова (отношения между позициями плана сообщений) основной целью следующего вызова (основными отношениями между позициями плана сообщений), выполните следующие действия:
  - a Изменение страницы сведений для продуктов с подробными сведениями.
  - b Используйте селектор выбора для поля основной цели следующего вызова (основных отношений между позициями плана сообщений), чтобы выбрать цель следующего вызова (отношения между позициями плана сообщений) из списка в качестве основной цели.
- 4 Чтобы назначить результат (ответ на сообщение) основным результатом (основным ответом на сообщение), выполните следующие действия:



- a Изменение страницы сведений для продуктов с подробными сведениями.
- b Используйте селектор выбора для поля основного результата (основного ответа на сообщение), чтобы выбрать результат (ответ на сообщение) из списка в качестве основного результата.

## Пример использования записей структурированного обмена сообщениями о продуктах и показаний для продуктов

В этом разделе приведен пример настройки записей структурированного обмена сообщениями о продуктах (SPM) и показаний для продуктов администраторами и менеджерами по продажам для торговых представителей для детализации или предоставления образцов продуктов клиентам. В зависимости от бизнес-модели эта функциональная возможность может использоваться по-разному.

- 1 Обычно менеджер по продажам или администратор настраивает для команды продавцов следующую информацию:
  - План целей вызовов (план обмена сообщениями) для определенного продукта, который может также включать специальные показания (показания для продукта)  
Сведения о планах обмена сообщениями см. в разделе [Планы обмена сообщениями \(на стр. 675\)](#).
  - Записи показаний для продуктов являются обязательными  
Сведения о показаниях для продуктов см. в разделе Показания для продуктов (см. [Показания для продукта на стр. 700](#)).
  - Цели вызовов (позиции плана обмена сообщениями), цели следующих вызовов (отношения между позициями плана обмена сообщениями) и результаты (ответы на сообщения) для плана целей вызовов при необходимости  
Этот шаг стандартизирует цель вызова и результат, а также структурирует цели каждого вызова для команды продавцов.  
Сведения о позициях плана обмена сообщениями см. в разделе [Позиции плана сообщений \(на стр. 683\)](#). Сведения об отношениях между позициями плана сообщений см. в разделе [Отношения между позициями плана сообщений \(на стр. 689\)](#). Сведения об ответах на сообщения см. в разделе [Настройка ответов на сообщения \(на стр. 233\)](#).
- 2 После настройки записей SPM и показаний для продуктов торговый представитель фармацевтической компании обычно выполняет следующие задачи:
  - a Посещает врача или больницу и вводит информацию о вызове на странице "Сведения о вызове" для организации или контакта.  
Сведения об осуществлении коммерческого взаимодействия (вызовов) см. в разделе [Отслеживание посещений \(коммерческих взаимодействий\) клиентов \(см. Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов на стр. 224\)](#).
  - b Документирует образцы или рекламные позиции, выданные каждому клиенту, с помощью соответствующего раздела связанной информации на странице сведений о вызове ("Розданные образцы" или "Доставленные рекламные позиции")  
Сведения о документировании розданных образцов или рекламных позиций см. в разделах [Связывание сведений о розданных образцах с вызовами \(на стр. 624\)](#) и [Связывание сведений о позициях для рекламных акций с вызовами \(на стр. 627\)](#).
  - c Документирует продукты с подробными сведениями, детализированные для каждого контакта или организации, в разделе связанной информации "Сведения о продукте" на странице "Сведения о вызове". Для каждого детализированного продукта торговый представитель может сделать следующее:
    - Выбрать показание (показания для продукта).
    - Задокументировать дополнительные цели вызовов, цели следующих вызовов и результаты.

- (Необязательно.) Торговый представитель может определить показания и задокументировать соответствующие цели вызовов, цели следующих вызовов и результаты.

Информацию о документировании продуктов с подробными сведениями см. в разделе [Связывание сведений о продуктах с вызовами \(на стр. 620\)](#).

- d Выбрав и задокументировав все позиции, относящиеся к вызову, торговый представитель отправляет вызов.

## Показания для продукта

Используйте страницы показаний для продуктов для создания, обновления и отслеживания показаний. *Показание продукта* - это комбинация симптома или заболевания и определенного продукта или препарата, облегчающего этот симптом или помогающего от заболевания. Обычно торговый представитель фармацевтической компании подробно описывает показания для продукта во время взаимодействия с медицинскими работниками. Примерами показаний для продуктов являются: аллергия - препарат А, астма - препарат А, аритмия - препарат Б, сердечная недостаточность - препарат С. В этом примере препарат А используется для снятия симптомов как аллергии, так и астмы.

Продукт может иметь ноль и более показаний. Запись показаний для продукта отслеживает уникальную комбинацию продукта и связанного показания. Если показание для продукта существует, имя показания для продукта должно быть уникальным. При просмотре продуктов с подробными сведениями в вызове клиента торговому представителю доступен список показаний для продуктов, который можно просматривать в ходе сеанса составления сведений о продукте. Показания для продуктов доступны в разделе связанной информации "Продукты с подробными сведениями" на странице сведений о вызове.

Показания для продуктов являются основным компонентом процесса сообщения о продукте для торговых представителей фармацевтической компании. Продукты или препараты обычно детализируются торговыми представителями на уровне продукта, а не на уровне единицы складского хранения (SKU) в системе запасов продуктов. Например, препарат А может иметь несколько показаний: хроническое обструктивное заболевание легких, астма и т.д. Каждое показание имеет собственный план целей вызовов (план обмена сообщениями) и цели вызовов (позиции плана сообщений). Показания для продуктов можно использовать для фильтрации соответствующих разделов связанной информации для записей структурированного обмена сообщениями о продуктах, таких как планы целей вызовов (планы обмена сообщениями) и цели вызовов (позиции плана сообщений). Дополнительные сведения о детализации продуктов с помощью раздела связанной информации "Продукты с подробными сведениями" на странице сведений о вызове см. в разделе [Связывание сведений о продуктах с вызовами \(на стр. 620\)](#). Дополнительные сведения о структурированном обмене сообщениями о продуктах (SPM) см. в разделе [Структурированный обмен сообщениями о продуктах \(на стр. 693\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание сведений о показаниях для продуктов, вкладка "Показание для продукта" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

## Работа с главной страницей показаний для продуктов

Главная страница показаний для продуктов является отправной точкой для управления показаниями для продуктов. Эта страница состоит из нескольких разделов, где выводится информация, актуальная для пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настраивать макет главной страницы показаний для продуктов. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

**Перед началом работы** Для работы с показаниями для продуктов роль пользователя должна иметь полномочия "Управление доступом к фармацевтике".

## Создание показаний для продукта

Для создания нового показания для продукта достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные показания для продуктов". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля показаний для продуктов \(на стр. 703\)](#).

## Работа со списками показаний для продуктов

В разделе "Список показаний для продуктов" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для показаний для продуктов.

| Список показаний для продукта              | Фильтры                                                                                                        |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все показания для продуктов                | Все показания для продуктов, доступные для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат.                |
| Недавно измененные показания для продуктов | Все показания для продуктов с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, см. раздел [Страница "Управление списками" \(на стр. 148\)](#). На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

## Просмотр последних показаний для продуктов

В разделе "Недавно измененные показания для продуктов" отображаются показания для продуктов, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

## Добавление разделов на главную страницу показаний для продуктов

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация домашних страниц", можно добавить часть следующих разделов (или все разделы) на главную страницу показаний для продуктов:

- Недавно созданные показания для продуктов
- Недавно измененные показания для продуктов
- Мои недавно созданные показания для продуктов
- Мои недавно измененные показания для продуктов
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании может настроить разделы отчетов, доступные для отображения на главной странице показаний для продуктов)

## Добавление разделов на главную страницу показаний для продуктов

- 1 На главной странице показаний для продуктов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы показаний для продуктов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Связанные темы

Дополнительные сведения о показаниях для продуктов см. в следующих разделах:

- Показания для продуктов (см. [Показания для продукта](#) на стр. 700)
- Управление показаниями для продуктов (на стр. 702)
- Поля показаний для продуктов (на стр. 703)

## Управление показаниями для продуктов

Сведения об управлении показаниями для продуктов см. в следующих разделах:

- Связывание записей показаний для продуктов с продуктами с подробными сведениями (на стр. 702)
- Связывание показаний для продуктов с записями структурированного обмена сообщениями о продуктах (на стр. 703)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- Создание записей (на стр. 55)
- Обновление сведений о записях (на стр. 120)
- Привязка записей к выбранной записи (на стр. 123)
- Работа со списками (на стр. 131)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## Связанные темы

Дополнительные сведения о показаниях для продуктов см. в следующих разделах:

- Показания для продуктов (см. [Показания для продукта](#) на стр. 700)
- Работа с главной страницей показаний для продуктов (на стр. 700)
- Поля показаний для продуктов (на стр. 703)

## Связывание записей показаний для продуктов с продуктами с подробными сведениями

Обычно запись показаний для продуктов связывается с продуктом, для которого выполняется детализация с помощью раздела связанной информации "Продукты с подробными сведениями".

### *Связывание записей показаний для продуктов с продуктами с подробными сведениями*

- 1 Создайте записи показаний для продуктов, детализация которых выполняется.
- 2 Перейдите в раздел связанной информации "Продукты с подробными сведениями" на странице сведений о вызове для вызова пользователя и измените запись сведений о продукте для требуемого продукта.
- 3 В поле "Имя показания" используйте селектор поиска для выбора имени показания, доступного для обрабатываемого продукта.

## Связывание показаний для продуктов с записями структурированного обмена сообщениями о продуктах

Обычно запись показаний для продуктов связывается с записями структурированного обмена сообщениями о продуктах (SPM), такими как планы целей вызовов (планы обмена сообщениями), цели вызовов (позиции плана сообщений), цели следующих вызовов (отношения между позициями плана сообщений) и результаты (ответы на сообщения).

### Связывание записей показаний для продуктов с записями структурированного обмена сообщениями о продуктах

- 1 Создайте записи показаний для продуктов, детализация которых выполняется.
- 2 Перейдите к каждому типу записей SPM (например, "План целей вызовов" (план обмена сообщениями), "Цель вызова" (позиция плана обмена сообщениями), "Цель следующего вызова" (отношения между позициями плана обмена сообщениями), "Результат" (ответ на сообщение)) и измените требуемую запись.
- 3 В поле "Имя показания" используйте селектор поиска для выбора имени показания, доступного для обрабатываемого продукта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании должен настроить поле "Имя показания" в типе записи SPM.

## Поля показаний для продуктов

Используйте страницу правки показаний для продуктов для добавления показания для продукта или обновления сведений существующего показания для продукта. На странице правки показаний для продуктов отображается полный набор полей для показаний.

**СОВЕТ.** Редактирование показаний для продуктов возможно также на странице "Список показаний для продуктов" и на странице "Сведения о показаниях для продуктов". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи](#) (см. [Обновление сведений о записях на стр. 120](#)).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приводятся сведения о некоторых полях показаний для продуктов.

| Поле                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя показания              | Имя записи показания для продукта. Примеры: аллергия, астма, аритмия, сердечная недостаточность и т. д. Максимальная длина: 50 символов. (Обязательное)                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Имя показания для продукта | Только для чтения. Конкатенация имени продукта и имени показания. Например, астма - препарат А или аллергия - препарат А, то есть препарат А используется для лечения как астмы, так и аллергий. Это поле должно быть уникальным в пределах компании.                                                                                                                                                                     |
| Продукт                    | Имя продукта на уровне торговой марки. Торговая марка определяется в записи продукта, если для поля "Тип" продукта задано значение "Сведения", например, "Препарат А". Выберите имя продукта с помощью значка "Поиск". Записи показаний для продуктов сортируются по имени продукта. Это поле по умолчанию является обязательным.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Продукт должен быть допустимым для поля "Категория продукта". |

| Поле                        | Описание                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Описание                    | Дополнительные сведения для описания показания. Максимальная длина: 255 символов.                                                                                                                                                       |
| Продукт: категория продукта | Только для чтения. Категория продукта выбранной торговой марки. Категории продуктов определяются администратором компании, например: "Гипотензивные средства", "Седативные средства", "Астма", "Маркетинговые рекламные позиции" и т.д. |

## Заказы

Доступный в Oracle CRM On Demand тип "Запись заказа" был расширен для улучшения функциональности для биологических наук. Страницы "Заказ" используется для создания, обновления и отслеживания заказов и связанных позиций заказа на продукты. Например, торговые представители могут использовать страницы "Заказ" для выполнения следующих действий.

- Создавать прямой запрос о выполнении образцов, а также отправлять заказ в главный офис для отсылки образцов напрямую клиентам.
- Размещать внутренний заказ с главным офисом на пополнение израсходованных образцов. У торговых представителей периодически заканчиваются образцы, и они могут быть заказаны повторно.

Тип "Запись заказа" связан со всеми пользовательскими объектами, и он может быть включен для интеграции с помощью событий интеграции и потоков операций интернета. Если раздел "Заказы" не показан на странице "Сведения о пользовательском объекте", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Заказы" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

**Перед началом работы.** Для работы с заказами значение параметра "Проверка заказа" на странице "Профиль компании" должно быть "Управление заказами CRM On Demand", а роль пользователя должна включать в себя полномочие "Разрешить доступ к заказу".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если полномочия должности не включают в себя отслеживание заказов и связанных сведений о позициях строк заказа, то в настройках может отсутствовать вкладка "Заказы".

### Работа с главной страницей заказов

Главная страница заказов является начальным пунктом в управлении заказами и связанными позициями заказа на продукты.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может изменить макет страницы "Главная страница заказов". Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

**Перед началом работы** Для работы с заказами и позициями заказа на продукты значение параметра "Проверка заказа" на странице "Профиль компании" должно быть "Управление заказами CRM On Demand", а роль пользователя должна включать в себя привилегию "Разрешить доступ к заказу". Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию \(на стр. 1233\)](#).

#### Создание заказа

Для создания нового заказа администратору образцов необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно созданные заказы". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля заказа \(на стр. 709\)](#).

#### Работа со списками заказов



В разделе списка заказов показан ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для заказов.

| Список заказов               | Фильтры                                                                                              |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все заказы                   | Все заказы, доступные для просмотра, независимо от владельца заказа и когда он был создан.           |
| Мои недавно созданные заказы | Отображаются заказы, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя, отсортированные по дате создания. |
| Все недавно созданные заказы | Отображаются все созданные заказы, доступные для просмотра, отсортированные по дате создания.        |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно созданных заказов

В разделах "Мои недавно созданные заказы" и "Мои недавно просмотренные заказы" отображаются заказы, созданные или просмотренные в последнее время.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главной странице заказов

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", можно добавить часть указанных разделов (или все разделы) на страницу "Главная страница заказов".

- Недавно созданные заказы
- Недавно измененные заказы
- Мои недавно созданные заказы
- Мои недавно измененные заказы
- Дополнительные разделы с отчетами (администратор компании задает разделы, отображаемые на странице "Главная страница заказов").

### Процедура добавления разделов на главную страницу заказов

- 1 На "Главной странице заказов" нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы заказов с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Для получения сведений о заказах и позициях заказов для образцов см. также следующие темы:



- [Заказы \(на стр. 704\)](#)
- [Поля заказа \(на стр. 709\)](#)
- [Управление заказами](#)

## Управление заказами

Дополнительные сведения об управлении заказами см. в разделах:

- [Интеграция EBIZ PIP и Управления заказами Oracle CRM On Demand \(на стр. 706\)](#)
- [Создание позиции заказа на продукты \(на стр. 707\)](#)
- [Отправка позиции заказа на продукты \(см. \[Отправка заказа для продуктов\]\(#\) на стр. 708\)](#)
- [Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами \(на стр. 629\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Возможность заказов отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Работа с записями \(на стр. 51\)](#)
- [Передача владения записями \(см. \[Передача права собственности на записи\]\(#\) на стр. 154\)](#)
- [Удаление и восстановление записей \(на стр. 184\)](#)
- [Общие записи \(команды\) \(на стр. 154\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Информацию, связанную с заказами, см. в следующих разделах:

- [Заказы \(на стр. 704\)](#)
- [Поля заказа \(на стр. 709\)](#)
- [Работа с главной страницей заказов \(на стр. 704\)](#)

## Интеграция EBIZ PIP и Управления заказами Oracle CRM On Demand

В Oracle CRM On Demand поддерживается два типа управления заказами, которые являются взаимно исключающими. Администратор может выбрать тип управления заказами, который будет использоваться, настроив параметр "Использование заказа" на странице "Профиль компании":

- Управление заказами Oracle CRM On Demand, предоставляемое в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition  
Невозможно использовать управление заказами Oracle CRM On Demand и интегрировать заказы с Oracle E-Business Suite. Для интеграции заказов с Oracle E-Business Suite необходимо воспользоваться параметром "Интеграция Ebiz PIP".
- Интеграция Ebiz PIP - пакет интеграции Oracle Lead to Order для Oracle CRM On Demand и решения интеграции Oracle E-Business Suite

При использовании параметра "Интеграция Ebiz PIP" в записях заказов в Oracle CRM On Demand содержатся сведения заголовков, доступные только для чтения, что позволяет сохранять в Oracle CRM On Demand сведения из Oracle E-Business Suite только для целей просмотра. Все позиции строк заказов создаются в Oracle E-Business Suite. Если выбран параметр "Интеграция Ebiz PIP", позиции строк заказов не отслеживаются в Oracle CRM On Demand.

### Рекомендации по переносу управления заказами интеграции Ebiz PIP в управление заказами Oracle CRM On Demand

Если в данный момент для управления заказами используется параметр "Интеграция Ebiz PIP" и требуется отобразить в Oracle CRM On Demand следующие позиции и обеспечить поддержку пользовательских объектов для настроек, необходимо перенести заказы в управление заказами Oracle CRM On Demand:

- Главная страница заказа
- Списки заказов для каждого субъекта или контакта
- Записи позиций строк заказов

Помимо переноса в управление заказами Oracle CRM On Demand Oracle CRM On Demand Customer Care необходимо включить типы записей "Заказ" и "Позиция заказа", а также потоки операций, импорт и экспорт и веб-службы. Oracle CRM On Demand обеспечивает интеграцию с типом записи "Прейскурант", который прежде был доступен только в Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. При переносе заказов в управление заказами Oracle CRM On Demand Oracle CRM On Demand Customer Care необходимо включить требуемые полномочия, чтобы сделать видимым пользователю тип записи "Прейскурант". После переноса заказов в управление заказами Oracle CRM On Demand можно настроить записи заказов в Oracle CRM On Demand в соответствии с требованиями бизнес-логики. Дополнительные сведения об использовании параметра "Использование заказа" в профиле компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию \(на стр. 1233\)](#).

### Создание позиции заказа на продукты

Страница "Заказы" может быть использована для создания и обновления позиций заказа, чтобы отслеживать, какие продукты были куплены клиентом в виде части заказа.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Страницы "Запросы образцов" также могут быть использованы для связывания сведений о запросах образцов с вызовами. См. Установление связи между запросами образцов и вызовами (см. [Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами на стр. 629](#)). **Примечание.** Если настроить страницу "Сведения о заказе", добавив новое поле, то новое поле также отобразится на страницах "Запрос образцов".

**Перед началом работы** Для работы с заказами и позициями заказа на продукты значение параметра "Проверка заказа" на странице "Профиль компании" должно быть "Управление заказами CRM On Demand", а роль пользователя должна включать в себя привилегию "Разрешить доступ к заказу".

### Чтобы создать или обновить позицию заказа на продукты

- 1 На главной странице заказов откройте нужный заказ.  
Подробнее о выборе заказов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о заказе":
  - Для добавления позиции строки заказа в заказ в разделе "Позиции заказа" нажмите кнопку "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавление раздела "Позиции заказа" в свой макет. Подробнее об изменении макета см. в разделе [Изменение макета страницы \(см. Изменение макета своей страницы сведений на стр. 828\)](#).

- Для обновления позиции заказа нажмите кнопку "Редактировать" рядом с существующей позицией строки заказа.

- 3** На странице "Сведения о позиции заказа" или "Изменение позиции заказа" заполните поля, описанные в следующей таблице, и сохраните запись.

| Поле                                    | Описание                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер позиции заказа                    | (Только для чтения) Уникальный номер для данной позиции строки заказа.                                                     |
| Валюта                                  | Валюта, в которой будет обработана данная позиция заказа. Используйте селектор поиска, чтобы выбрать валюту.               |
| Сумма скидки                            | Данное поле не применяется в текущем выпуске Oracle CRM On Demand.                                                         |
| Процент скидки                          | Данное поле не применяется в текущем выпуске Oracle CRM On Demand.                                                         |
| Продукт                                 | (Обязательное поле) Заказываемый продукт.                                                                                  |
| Количество                              | (Обязательное поле) Количество заказываемого продукта. Значение в этом поле не может быть отрицательным.                   |
| Порядок                                 | (Только для чтения) Родительский заказ, с которым связана данная позиция строки заказа.                                    |
| Заказ: внешний уникальный идентификатор | (Только для чтения) Уникальный внешний идентификатор родительского заказа, с которым связана данная позиция строки заказа. |
| Цена                                    | Данное поле не применяется в текущем выпуске Oracle CRM On Demand.                                                         |
| Цена после скидки                       | Данное поле не применяется в текущем выпуске Oracle CRM On Demand.                                                         |
| Статус                                  | (Обязательное) По умолчанию это поле содержит значение "Выполняется".                                                      |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с заказами, см. в следующих разделах:

- [Заказы \(на стр. 704\)](#)
- [Работа с главной страницей заказов \(на стр. 704\)](#)
- [Управление заказами](#)
- [Поля заказа \(на стр. 709\)](#)

#### Отправка заказа для продуктов

Отправка заказа возможна после окончания создания и обновления позиций заказа для объекта заказа.

**Перед началом работы** Для работы с заказами и позициями заказа на продукты значение параметра "Проверка заказа" на странице "Профиль компании" должно быть "Управление заказами CRM On Demand", а роль пользователя должна включать в себя привилегию "Разрешить доступ к заказу".

**Чтобы отправить заказ для продуктов, выполните следующие действия.**

- 1** На главной странице заказов откройте нужный заказ.

Подробнее о выборе заказов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

- 2 На странице "Сведения о заказе" просмотрите позиции заказа, связанные с данным заказом для продукта, и убедитесь в правильности записанных сведений.
- 3 Нажмите кнопку "Отправить" для отправки заказа для продуктов, включая все связанные с ним позиции строки заказа.

Значение поля заказа "Статус создания заказа" изменяется на "Отправлено", показывая, что заказ для продуктов был отправлен на обработку. Изменение отправленного заказа для продуктов невозможно.

### Связанные темы

Информацию, связанную с заказами, см. в следующих разделах:

- [Заказы \(на стр. 704\)](#)
- [Работа с главной страницей заказов \(на стр. 704\)](#)
- [Управление заказами](#)
- [Поля заказа \(на стр. 709\)](#)

## Поля заказа

Используйте страницу "Изменение заказа" для добавления заказа на продукты или обновления сведений для существующих заказов на продукты. На странице "Изменение заказа" отображаются все поля для заказа.

**СОВЕТ.** Заказы также можно изменять на странице "Сведения о заказе". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях заказа.

| Поле                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о заказе</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Номер заказа                      | Уникальный номер, назначаемый каждому заказу.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тип                               | Категория заказа. Значением по умолчанию для типа записи заказа является "Заказ". С помощью списка выбора можно выбрать следующие значения: запрос образцов и заказ.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Администратор компании должен сделать это редактируемое поле доступным в макете страницы. По умолчанию оно недоступно. |
| Субъект                           | Счет, связанный с данным заказом.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Возможность                       | Возможная сделка, связанная с данным заказом.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Контакт                           | Контакт, связанный с данным заказом.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Заказ создан                      | Дата создания заказа.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Поле                             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статус создания заказа           | (Только для чтения) Значение этого поля по умолчанию "Выполняется". После отправки заказа на продукты значение этого поля изменяется на "Отправлено".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Внешний уникальный идентификатор | Уникальный внешний идентификатор для интеграции заказа с Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Идентификатор                    | Значение этого поля однозначно определяет заказ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Адрес получателя товара          | Адрес, по которому будет доставлен заказ. Используйте селектор поиска, чтобы выбрать адрес. Данное поле должно быть заполнено для создания заказа запроса образов. См. <a href="#">Связывание сведений о запросе образцов с вызовами</a> (см. <a href="#">Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами</a> на стр. 629).                                                                                                                                                                                                                   |
| Адрес получателя счета           | Адрес получателя счета в контексте для заказа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Статус заказа                    | Статус заказа, который может быть одним из следующих: Отложено, Отгружено, Обработано или Отправлено. При необходимости статус может быть установлен вручную. При отправке заказа статус заказа изменяется на "Отправлено".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Дополнительные сведения</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Владелец                         | <p>Лицо, создавшее данный заказ</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |
| Описание                         | (Необязательное поле) Описание заказа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Связанные темы**

Информацию, связанную с заказами, см. в следующих разделах:

- [Заказы \(на стр. 704\)](#)
- [Работа с главной страницей заказов \(на стр. 704\)](#)
- [Управление заказами](#)

**Котировки**

Запись котировки содержит предложение для клиента относительно приобретения определенных продуктов и услуг по определенной цене. Используя Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, можно начать создание котировки в Oracle CRM On Demand, нажав кнопку "Новое предложение" в разделе связанной позиции "Котировки" в записи возможности. Записи котировок создаются и обновляются в Oracle E-Business Suite и синхронизируются с Oracle CRM On

Demand. В Oracle CRM On Demand пользователи могут просмотреть все котировки, связанные с данной организацией или возможностью и созданные с помощью пакета интеграции. Пакет интеграции использует тип записи "Котировка" в Oracle CRM On Demand. Для настройки типа записи "Котировка" клиенты, имеющие лицензию на пакет интеграции, должны обращаться в Oracle CRM On Demand Customer Care.

Настроив тип записи "Котировка", можно ввести или обновить сведения об организации, контакте организации и продукте в Oracle E-Business Suite и синхронизировать эти данные с Oracle CRM On Demand. Эти данные можно использовать в Oracle CRM On Demand для управления зацепками и возможностями продаж. Обычно создание котировки в Oracle CRM On Demand инициируется при достижении этапа цикла продаж, на котором котировка становится необходима. Дополнительные сведения о настройке пакета интеграции см. в документе *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Заказы \(на стр. 704\)](#)
- [Интеграция EBIZ PIP и Управления заказами Oracle CRM On Demand \(на стр. 706\)](#)
- [Возможности \(на стр. 339\)](#)
- Организации (см. [Субъекты](#) на стр. 290)

## Заблокированные продукты

Эта функция характерна для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Используйте страницы заблокированных продуктов, чтобы указать, что определенные продукты заблокированы для основных контактов. Для каждого продукта, который требуется заблокировать для указанного основного контакта, создается одна запись заблокированного продукта. Продукты, заблокированные для контакта, можно просматривать в виде списка, доступного только для чтения, в разделе связанной информации "Заблокированные продукты" на странице сведений о контакте.

### Какие ограничения применяются к заблокированному продукту?

При наличии записей заблокированных продуктов производится фильтрация продуктов, доступных для выбора продуктов с подробным описанием, розданных образцов, рекламных позиций и запросов образцов в ходе взаимодействия с клиентом. Записи заблокированных продуктов исключают появление этих продуктов в списках доступных продуктов для следующих позиций, относящихся к сведениям о вызове:

- Доступные продукты для детализации
- Доступные образцы для раздачи
- Доступные рекламные позиции для доставки
- Доступные планы сообщений

Записи заблокированных продуктов также исключают появление этих продуктов в окне поиска продуктов на страницах сведений о продуктах и редактирования продуктов. Для отключения этого фильтра не заполняйте записи заблокированных продуктов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В ранних выпусках Oracle CRM On Demand записи заблокированных продуктов не фильтровали доступные продукты для позиций, относящихся к сведениям о вызове, и в окне поиска продуктов при завершении вызова клиента. Чтобы созданные ранее (до выпуска 22) записи заблокированных продуктов не фильтровали доступные продукты в данном выпуске, удалите эти записи.

### Продукты, не заблокированные на уровне торговой марки

Чтобы запретить распространение и обсуждение для всех продуктов одной торговой марки, необходимо заблокировать по отдельности все доступные товары этой марки (включая рекламные, информационные и образцы). Например, чтобы заблокировать все продукты под маркой Drug X для основного контакта

"Доктор Смит", введите отдельные записи для каждой позиции в качестве строки в записи заблокированных продуктов:

- Доктор Смит - Drug X 400 мг
- Доктор Смит - Drug X 400 мг
- Доктор Смит - Drug X рекламный буклет
- Доктор Смит - Drug X сувенирный мячик

Блокировка продуктов позволяет блокировать лишь некоторые позиции для торговой марки. Например, для основного контакта можно заблокировать получение образцов, оставив возможность получать рекламные позиции, или разрешить получать лекарство лишь в упаковках по 400 мг, запретив 200-мг упаковки.

### Требования для блокировки продуктов для основного контакта

Чтобы блокировать продукты для основного контакта, в роли пользователя и профилях доступа должен быть разрешен соответствующий доступ к записям типа "Заблокированный продукт". Кроме того, для роли пользователя должна быть доступна вкладка "Заблокированный продукт". Чтобы сделать вкладку "Заблокированный продукт" доступной для другой роли пользователя, роль данного пользователя должна включать привилегию "Управление доступом к фармацевтике".

## Работа с главной страницей заблокированных продуктов

Главная страница заблокированных продуктов является отправным пунктом для управления заблокированными продуктами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настраивать макет главной страницы заблокированных продуктов. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

### Создание записи заблокированного продукта

Чтобы создать запись заблокированного продукта, нажмите кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные заблокированные продукты" на главной странице заблокированных продуктов.

### Работа со списками заблокированных продуктов

В разделе "Списки заблокированных продуктов" показан ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для заблокированных продуктов.

| Список заблокированных продуктов            | Фильтры                                                                                              |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все заблокированные продукты                | Все заблокированные продукты, доступные данному пользователю для просмотра.                          |
| Недавно измененные заблокированные продукты | Все заблокированные продукты, доступные пользователю для просмотра, с сортировкой по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).



Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных заблокированных продуктов

В разделе "Недавно измененные заблокированные продукты" показаны заблокированные продукты, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу заблокированных продуктов

Если роль пользователя включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", он может добавлять разделы отчетов на главную страницу заблокированных продуктов. Администратор компании может разрешать доступ к разделам отчетов для просмотра на главной странице заблокированных продуктов.

### Чтобы добавить разделы на главную страницу заблокированных продуктов

- 1 На главной странице заблокированных продуктов нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы заблокированных продуктов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их размещения на странице. Нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Дополнительные сведения о заблокированных продуктах см. в следующих разделах:

- [Заблокированные продукты \(на стр. 711\)](#)
- [Управление заблокированными продуктами \(на стр. 713\)](#)
- [О просмотре списков заблокированных продуктов для контактов \(на стр. 714\)](#)
- [Поля заблокированного продукта \(на стр. 715\)](#)
- [Раздача образцов во время коммерческого визита \(см. \[Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \\(вызовов\\)\]\(#\) на стр. 615\)](#)

## Управление заблокированными продуктами

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

- [Заблокированные продукты \(на стр. 711\)](#)
- [Работа с главной страницей заблокированных продуктов \(на стр. 712\)](#)
- [О просмотре списков заблокированных продуктов для контактов \(на стр. 714\)](#)
- [Блокировка продуктов и шаблоны интеллектуальных вызовов \(на стр. 714\)](#)

- [Потоки операций позиций запроса образца и правила блокировки продуктов \(на стр. 715\)](#)
- [Поля заблокированного продукта \(на стр. 715\)](#)
- [Раздача образцов во время коммерческого визита \(см. \[Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \\(вызовов\\)\]\(#\) на стр. 615\)](#)

## О просмотре списков заблокированных продуктов для контактов

Чтобы пользователи могли видеть раздел "Заблокированные продукты" на странице "Сведения о контакте", необходимо добавить раздел связанной информации "Заблокированные продукты" в макеты страниц сведений о контакте для соответствующих ролей. Необходимо также настроить соответствующие роли пользователей и профили доступа, разрешив в них пользователям доступ только для чтения к связанным записям типа "Заблокированные продукты" для типа записи "Контакт". Сведения о добавлении разделов связанной информации в макеты страниц см. в разделах [Настройка статических макетов страниц \(на стр. 1393\)](#) и [Указание динамических макетов страниц \(на стр. 1446\)](#). Сведения о настройке уровней доступа в ролях пользователей и профилях доступа см. в разделе [Элементы управления пользователями и доступом \(на стр. 1498\)](#).

### Связанные темы

- [Заблокированные продукты \(на стр. 711\)](#)
- [Работа с главной страницей заблокированных продуктов \(на стр. 712\)](#)
- [Управление заблокированными продуктами \(на стр. 713\)](#)
- [Поля заблокированного продукта \(на стр. 715\)](#)
- [Раздача образцов во время коммерческого визита \(см. \[Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \\(вызовов\\)\]\(#\) на стр. 615\)](#)

## Блокировка продуктов и шаблоны интеллектуальных вызовов

Правила блокировки продуктов в Oracle CRM On Demand не применяются к шаблонам интеллектуальных вызовов. Если создать интеллектуальный вызов для группового или повторного использования, а затем применить правила блокировки продуктов к продукту, указанному в шаблоне интеллектуального вызова, Oracle CRM On Demand не заблокирует этот продукт для раздачи образцов, сведений о продукте или рекламной акции по продукту, если при этом используется данный шаблон интеллектуального вызова.

В качестве примера рассмотрим следующую ситуацию.

- 1 Создаются два контакта, например Контакт 1 и Контакт 2.
- 2 Создается вызов для Kontakта 1 и раздача образцов для Kontakта 1; для продукта задается значение "Образец А".
- 3 Вызов сохраняется при помощи шаблона общедоступного интеллектуального вызова.
- 4 Создается заблокированный продукт для Kontakта 2; для продукта задается значение "Образец А".
- 5 Создается вызов для Kontakта 2 на основе созданного шаблона интеллектуального вызова.

В этой ситуации использование шаблона автоматически повлечет создание Образца А и связывание его с Контактom 2 и обход правила блокировки продуктов. Несмотря на то, что Образец А определен как блокирующий для Kontakта 2, Образец А будет доступен в окне поиска продуктов для Kontakта 2.

**ВНИМАНИЕ!** С учетом результата, полученного в предыдущем примере, следует проявлять осторожность при использовании шаблонов интеллектуальных вызовов для блокирования продуктов. Если правила блокировки продуктов добавляются после настройки шаблонов интеллектуальных вызовов, необходимо вручную изменить механизм составления отчетов для расходов продуктов. Если в компании используется блокировка продуктов, рекомендуется создать шаблон интеллектуального вызова после определения правил блокировки продуктов и добавить продукт в интеллектуальный вызов, если он не заблокирован для данного клиента.

## Потоки операций позиций запроса образца и правила блокировки продуктов

Обработка заблокированных продуктов для позиций запроса образца не поддерживается, если в Oracle CRM On Demand используются потоки операций. Например, в следующей ситуации поток операций, созданный для позиции запроса образца, устанавливает в поле "Продукт" для этой позиции заблокированный продукт Продукт1.

- 1 Создаются следующие записи.
  - Субъект: Субъект1
  - Контакт: Контакт1 с адресом
  - Продукты: Продукт1 и Продукт2
- 2 Продукт1 и Продукт2 распределяются пользователю с правами администратора.
- 3 Создается запись заблокированного продукта для Продукта1 и Контакта1, т. е. Продукт1 определяется как заблокированный продукт для Контакта1.
- 4 Создается поток операций для позиции запроса образца с триггером "При сохранении новой записи" и действие обновления значений, где для имени поля задается значение "Продукт" и устанавливается значение "Продукт1".
- 5 Из записи Субъекта1 создается вызов, после чего в разделе "Запрос образца" вызова создается запрос образца с Контакт1 в качестве контакта для вызова.
- 6 В разделе "Запрос образца" выбирается параметр "Создавать для позиции запроса образца", и поля заполняются следующим образом.
  - Номер позиции заказа: 1
  - Количество: 1
  - Продукт: Продукт2

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Отображается только Продукт2, поскольку Продукт1 заблокирован для Контакта1.

- 7 Сохраните запись.

Поскольку Продукт1 заблокирован, можно предположить, что поток операций позиции запроса образца не установит для поля "Продукт" значение "Продукт1". Однако поток операций не применяет правило блокировки продуктов, несмотря на то что инициируется действие, заданное на шаге 4. Следовательно, поток операций устанавливает для поля "Продукт" позиции запроса образца значение "Продукт1" (заблокированный продукт).

## Поля заблокированного продукта

На странице "Изменение заблокированного продукта" показан полный набор полей для заблокированного продукта.

**СОВЕТ.** Изменять заблокированные продукты можно также на страницах "Список заблокированных продуктов" и "Сведения о заблокированном продукте". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе "Обновление сведений о записях".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приводятся сведения о некоторых полях заблокированного продукта.

| Поле    | Описание                                               |
|---------|--------------------------------------------------------|
| Продукт | Продукт, который требуется заблокировать.              |
| Контакт | Контакт, для которого требуется заблокировать продукт. |

#### **Связанные темы**

- [Заблокированные продукты \(на стр. 711\)](#)
- [Работа с главной страницей заблокированных продуктов \(на стр. 712\)](#)
- [Управление заблокированными продуктами \(на стр. 713\)](#)
- [О просмотре списков заблокированных продуктов для контактов \(на стр. 714\)](#)
- [Раздача образцов во время коммерческого визита \(см. \[Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \\(вызовов\\)\]\(#\) на стр. 615\)](#)

# 10 Управление состоянием

---

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для управления состоянием:

- **Финансовые организации.** Эти страницы используются для управления сведениями о финансовых организациях.
- **Держатели финансовых субъектов.** Эти страницы используются для управления сведениями о держателях финансовой организации.
- **Активы финансовых субъектов.** Эти страницы используются для управления транзакциями отдельного финансового продукта для финансовой организации.
- **Финансовые планы.** Эти страницы используются для управления финансовыми планами контакта или бизнеса для одной или нескольких конкретных финансовых организаций.
- **Финансовые продукты.** Эти страницы используются для управления сведениями о финансовом продукте.
- **Финансовые транзакции.** Эти страницы используются для отслеживания транзакций для определенной финансовой организации.
- **Портфели.** Эти страницы используются для управления организациями портфеля.
- **Домохозяйства.** Эти страницы используются для управления информацией о группах связанных контактов, проживающих в одном домохозяйстве.

**Примечание.** Все эти типы записей доступны только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Домохозяйства

Страницы 'Домохозяйство' используются для создания, обновления и отслеживания записей домохозяйств. Для добавления встреч, задач, возможностей и запросов на обслуживание, напрямую связанных с домохозяйством, также можно использовать страницы "Домохозяйство".

*Домохозяйство* – группа контактов, обычно имеющих родственные связи, например семейные (родители и дети), которые проживают по одному адресу, в одном доме. Домохозяйство позволяет объединить контакты в группу и отслеживать эту группу, а также группировать контакты по домохозяйствам или группам контактов. Финансовые учреждения и индивидуальные пользователи, такие как банкиры, консультанты и менеджеры взаимодействий, применяют группировку контактов и во многих других случаях. Связанная информация для домохозяйств может накапливаться у контактов, которые связаны с домохозяйствами.

Домохозяйство предоставляет ценную информацию о домохозяйстве в целом, а также сводную информацию о контактах членов домохозяйства. Страницы "Домохозяйство" используются для идентификации и сбора демографической информации о домохозяйствах. Кроме того, с помощью страниц "Домохозяйство" можно просматривать финансовые счета клиентов, продукты и контактную информацию, связанную с домохозяйством. Такая информация позволяет получить доступ к данным клиентов.

Группирование всех счетов клиентов по домохозяйствам позволяет финансовым институтам определять реальную ценность клиента для организации. Это также позволяет искать возможности для продажи сопутствующих и более дорогих дополнительных продуктов и предложения специальных услуг клиенту.

таких как страхование домохозяйства и ссуда на образование детей. Кроме того, возможность просмотра всех клиентских финансовых субъектов по домохозяйствам позволяет финансовому институту иметь предоставление об общем финансовом положении домохозяйства.

### Субсчета и связанная информация по домохозяйствам

Страницы "Домохозяйство" используются для идентификации и профилирования домохозяйств. Кроме того, на этих страницах можно предварительно просматривать субсчета домохозяйств и другую связанную информацию, включая описанную ниже.

- **Контакты.** С домохозяйством могут быть связаны контакты. На странице "Домохозяйство" представлены все контакты, связанные с домохозяйством. Информацию о контактах см. в разделе [Контакты \(на стр. 314\)](#).
- **Операции.** Встречи и задачи могут быть связаны с домохозяйством непосредственно или с помощью контактов домохозяйств. На странице "Домохозяйство" можно просмотреть все операции, связанные с домохозяйством, а также создать новые операции непосредственно для домохозяйства. При создании новой встречи или задачи на странице "Домохозяйство" значения для названия домохозяйства и основного контакта домохозяйства используются по умолчанию. Дополнительные сведения по операциям см. в разделе [Поля операций \(на стр. 248\)](#).
- **Возможности.** Возможности могут быть связаны с домохозяйством непосредственно или с помощью контактов домохозяйств. На странице "Домохозяйство" можно просмотреть все возможности, связанные с домохозяйством, а также создать новые возможности непосредственно для домохозяйства. При создании новой возможности на странице "Домохозяйство" значения для названия домохозяйства и основного контакта домохозяйства используются по умолчанию. Дополнительные сведения о сделках см. в разделе [Сделки \(см. Возможности на стр. 339\)](#).
- **Запросы на обслуживание.** Запросы на обслуживание могут быть связаны с домохозяйством непосредственно или с помощью контактов домохозяйств. На странице "Домохозяйство" можно просмотреть все запросы на обслуживание, связанные с домохозяйством, а также создать новые запросы на обслуживание непосредственно для домохозяйства. При создании нового запроса на обслуживание на странице "Домохозяйство" значения для названия домохозяйства и основного контакта домохозяйства используются по умолчанию. Дополнительные сведения о запросах на обслуживание см. в разделе [Запросы на обслуживание \(на стр. 436\)](#).
- **Требования.** С домохозяйством могут быть связаны требования. На странице "Домохозяйство" представлены все требования, связанные с домохозяйством. Информацию о требованиях см. в разделе [Требования \(на стр. 761\)](#).
- **Финансовые планы.** С домохозяйством могут быть связаны финансовые планы. На странице "Домохозяйство" представлены все финансовые планы, связанные с домохозяйством. Информацию о финансовых планах см. в разделе [Финансовые планы \(на стр. 742\)](#).
- **Держатели полиса.** С домохозяйством могут быть связаны держатели полиса. На странице "Домохозяйство" представлены все держатели полиса, связанные с домохозяйством. Информацию о держателях полиса см. в разделе [Держатели полиса \(на стр. 784\)](#).
- **Держатели финансовых субъектов.** С домохозяйством могут быть связаны держатели финансовых субъектов. На странице "Домохозяйство" представлены все держатели финансовых субъектов, связанные с домохозяйством. Информацию о держателях финансовых субъектов см. в разделе [Держатели финансовых субъектов \(на стр. 736\)](#).
- **Команда домохозяйства.** Пользователи могут быть частью команды, связанной с домохозяйством. На странице "Домохозяйство" представлены все члены команды (пользователи), связанные с домохозяйством.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о домохозяйствах, вкладка "Домохозяйства" может быть недоступна для настройки.

## Работа с главной страницей домохозяйства

Главная страница домохозяйства является отправной точкой для управления домохозяйствами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы домохозяйства настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание домохозяйства

Можно создать домохозяйство, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные домохозяйства". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля домохозяйства \(см. Поля для домохозяйства на стр. 722\)](#).

### Работа со списками домохозяйств

В разделе "Списки домохозяйств" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для домохозяйств.

| Список домохозяйств              | Фильтры                                                                                              |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Недавно измененные домохозяйства | Все домохозяйства с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |
| Все домохозяйства                | Все домохозяйства, отображаемые данному пользователю вне зависимости от принадлежности домохозяйства |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных домохозяйств

В разделе "Мои недавно просмотренные домохозяйства" показаны решения, просмотренные пользователем недавно.

Для разворачивания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главной странице домохозяйства

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы домохозяйств некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные домохозяйства
- Недавно измененные домохозяйства
- Мои недавно созданные домохозяйства
- Мои недавно измененные домохозяйства
- Один или несколько разделов для отчетов (отображение таких разделов на главной странице домохозяйства настраивается администратором компании).



### **Порядок добавления разделов на главную страницу домохозяйства**

- 1 На главной странице домохозяйства перейдите по ссылке "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы домохозяйства" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### **Связанная информация**

Информацию, связанную с домохозяйствами, см. в следующих разделах:

- [Домохозяйства](#) (на стр. 717)
- [Управление домохозяйствами](#) (на стр. 720)
- [Поля для домохозяйства](#) (на стр. 722)

### **Управление домохозяйствами**

Для управления домохозяйствами необходимо выполнить следующие задачи:

- [Профилирование домохозяйств](#) (на стр. 721)
- [Отслеживание участников домохозяйств](#) (на стр. 721)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Данная функция отсутствует в стандартном приложении, поэтому она может быть недоступна в используемой версии Oracle CRM On Demand.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 55)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 120)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 123)
- [Работа со списками](#) (на стр. 131)
- [Передача владения записями](#) (см. [Передача права собственности на записи](#) на стр. 154)
- [Добавление примечаний](#) (на стр. 166)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (на стр. 173)
- [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 184)
- [Объединение записей](#) (на стр. 161)
- [Общие записи \(команды\)](#) (на стр. 154)
- [Просмотр аудита операций для записей](#) (на стр. 187)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### **Связанная информация**

Информацию, связанную с домохозяйствами, см. в следующих разделах:

- [Домохозяйства](#) (на стр. 717)
- [Работа с главной страницей домохозяйства](#) (на стр. 719)
- [Поля для домохозяйства](#) (на стр. 722)

## Профилирование домохозяйств

Можно профилировать домохозяйства путем обновления информации в записях домохозяйств.

### Процедура профилирования домохозяйства

- 1 Выберите домохозяйство.  
Подробнее о выборе домохозяйств см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о домохозяйстве" нажмите "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение домохозяйства" введите необходимую информацию. Описания полей см. в разделе Поля домохозяйства (см. [Поля для домохозяйства на стр. 722](#)).

## Отслеживание участников домохозяйств

Чтобы отслеживать участников домохозяйств, их следует добавить в домохозяйство как контакты.

### Процедура отслеживания участников домохозяйств

- 1 Выберите запись домохозяйства.  
Инструкции по выбору записей домохозяйств см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 Прокрутите содержимое страницы "Сведения о домохозяйстве" до раздела "Контакты" и нажмите кнопку "Добавить".  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавить раздел "Контакты" в макет. Подробнее об изменении макета см. в разделе [Изменение макета страницы 'Сведения'](#) (см. [Изменение макета своей страницы сведений на стр. 828](#)).
- 3 На странице "Список контактов" нажмите значок поиска в поле "Новый контакт". Откроется окно "Поиск контакта".
- 4 В окне "Поиск контакта" выберите контакт.
- 5 На странице "Список контактов" в раскрывающемся списке "Отношение" выберите отношение контакта с домохозяйством.

| Поле          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Новый контакт | Имя контакта для домохозяйства. Контакт требуется выбрать в окне "Поиск контакта".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Отношение     | Отношение контакта с домохозяйством. Для выбора доступно несколько предварительно определенных отношений, например: "Глава семьи", "Супруг(а)", "Ребенок", "Родственник", "Ребенок 2-го поколения", "Начальник" и т. д.                                                                                                                                                                                                             |
| Сводка        | Установка флажка "Сводка" используется, чтобы выбрать подмножество контактов для сведения их данных в совокупные финансовые показатели домохозяйства (например, "Общие чистые активы" или "Общий доход"). Данные невыбранных контактов не учитываются ни в совокупных показателях домохозяйств, ни в связанных списках, таких как "Возможности", "Портфели", "Действия", или "Примечания". Флажок "Сводка" по умолчанию установлен. |

| Поле | Описание                                                                                                                                                                                             |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <b>Примечание.</b> Флажки "Сводка" на страницах "Сведения о контакте" и "Сведения о домохозяйстве" идентичны, поэтому изменение на одной странице отражается на состоянии флажка на другой странице. |

- 6 Нажмите кнопку "Сохранить" на странице "Список контактов".
- 7 Перейдите далее в поле "Новый контакт", чтобы выбрать контакт, а затем в раскрывающемся списке "Отношение" выберите отношение контакта с домохозяйством.

Информацию о полях домохозяйства см. в разделе [Поля для домохозяйства \(на стр. 722\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор может настроить тип записи "Контакт домохозяйства", добавив пользовательские поля, а также пользовательские поля связанной информации с типом связанной записи "Контакт" или "Домохозяйство". Администратор может включить новые пользовательские поля и пользовательские поля связанной информации в макет страницы "Контакт домохозяйства". Можно изменить пользовательские поля в разделах связанной информации "Контакт домохозяйства", но нельзя изменить пользовательские поля связанной информации. Для получения дополнительных сведений о пользовательских полях со связанной информацией и их создании см. разделы [Пользовательские поля со связанной информацией \(см. О пользовательских полях со связанной информацией на стр. 1354\)](#) и [Создание пользовательских полей со связанной информацией \(на стр. 1355\)](#).

## Поля для домохозяйства

Страница "Изменение домохозяйства" используется для добавления домохозяйства или обновления сведений о нем. На этой странице представлен полный набор полей для домохозяйства.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может различными способами настроить приложение, например, изменив имена типов записей, полей и вариантов в списках выбора. Таким образом, отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в этой таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях. На страницах домохозяйств многие поля доступны только для чтения, так как они вычисляются на основе записей контактов, связанных с домохозяйством, для которого установлен флажок "Сведение". Значения аддитивных полей, таких как "Общая стоимость активов", суммируются по всем контактам с флажком "Сведения", установленным в записи домохозяйства. Значения несуммируемых полей, таких как адреса, обычно переносятся в запись домохозяйства из основного контакта.

Если с домохозяйством не связаны записи контактов, можно добавить контакты к записи домохозяйства. См. раздел [Отслеживание участников домохозяйств \(на стр. 721\)](#).

| Поле                                      | Описание                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Важная информация о домохозяйстве</b>  |                                                                                                                                                |
| Название домохозяйства                    | Максимальная длина – 50 символов.                                                                                                              |
| Основной                                  | Только чтение.                                                                                                                                 |
| <b>Подробные сведения о домохозяйстве</b> |                                                                                                                                                |
| Тип                                       | Значения по умолчанию: "Семья - с детьми", "Семья - без детей", "Семья - пожилой человек", "Одинокий", "Семья с одним родителем", "Семейство", |

| Поле                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | "Расширенная семья", "Гражданский брак", "Пустое гнездо", "Списано" и "Другое".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Сегмент                                 | Значения по умолчанию: "Служащие", "Рабочие", "Сельское население", "Местонахождение", "Арендатор", "Сельское хозяйство", "Массовая розничная торговля", "Массовый приток", "Большой размер чистых активов", "Пентамиллионеры" и "Оч. большой р-р чистых активов".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Последнее действие                      | Только чтение. Указывается дата последнего действия, привязанного к данному домохозяйству.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Дата рождения главы семьи               | Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Дополнительные сведения</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Субъект                                 | Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Контакт                                 | Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Владелец                                | <p>Владелец записи домохозяйства.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах "Аналитика".</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |
| <b>Финансовый профиль домохозяйства</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Общий доход                             | Общий доход для всех контактов, данные которых сводятся в домохозяйстве. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Общая стоимость активов                 | Общая стоимость активов для всех контактов, данные которых сводятся в домохозяйстве. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Совокупные расходы                      | Совокупные расходы для всех контактов, данные которых сводятся в домохозяйстве. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Поле                                 | Описание                                                                                            |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Суммарная задолженность              | Суммарная задолженность для всех контактов, данные которых сводятся в домохозяйстве. Только чтение. |
| Итого чистых активов                 | Общих чистых активов для всех контактов, данные которых сводятся в домохозяйстве. Только чтение.    |
| <b>Профиль инвестиционных рисков</b> |                                                                                                     |
| Профиль риска                        | Заполняется на основе записи основного контакта домохозяйства. Только чтение.                       |
| Уровень компетентности               | Заполняется на основе записи основного контакта домохозяйства. Только чтение.                       |
| Горизонт инвестиций                  | Заполняется на основе записи основного контакта домохозяйства. Только чтение.                       |
| Текущий инвестиционный портфель      | Заполняется на основе записи основного контакта домохозяйства. Только чтение.                       |
| Цель                                 | Заполняется на основе записи основного контакта домохозяйства. Только чтение.                       |
| Основная цель                        | Заполняется на основе записи основного контакта домохозяйства. Только чтение.                       |

**См. также**

Информацию, связанную с домохозяйствами, см. в следующих разделах:

- [Домохозяйства](#) (на стр. 717)
- [Работа с главной страницей домохозяйства](#) (на стр. 719)
- [Управление домохозяйствами](#) (на стр. 720)
- [Общие записи \(команды\)](#) (на стр. 154)

## Портфели

Страница "Портфели" служит для создания, обновления и отслеживания любого типа портфелей. Портфели могут охватывать информацию любого типа, связанную с контактом, который требуется отслеживать.

Портфели могут представлять следующие данные:

- **Финансовые счета** Брокерский счет, ссуда или кредитная карта
- **Контракты страхования** Полис страхования жизни или договор страхования ренты

Страницы "Портфель" можно использовать для определения и профилирования портфелей.

**СОВЕТ.** Тип записей финансовых счетов и функцию иерархии финансовых счетов можно использовать для отслеживания групп финансовых счетов, которые также называются портфелями. Подробнее о

финансовых субъектах см. [Отслеживание партнерских финансовых субъектов \(см. Отслеживание родительских финансовых субъектов на стр. 734\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают отслеживание сведений о финансовом субъекте, вкладка "Портфели" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

## Работа с главной страницей портфельных счетов

Главная страница портфельных счетов является отправной точкой для управления портфельными счетами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может настроить макет главной страницы субъектов портфелей пользователя. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание портфельного счета

Портфельный счет можно создать, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные портфели". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля портфельного счета \(на стр. 728\)](#).

### Работа со списками портфельных счетов

В разделе "Списки портфелей" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для портфельных счетов.

| Список портфелей                  | Фильтры                                                                         |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Все субъекты портфелей            | Все субъекты портфелей, видимые пользователю                                    |
| Последние созданные портфели      | Все субъекты портфелей, видимые пользователю, отсортированные по дате создания  |
| Последние измененные портфели     | Все субъекты портфелей, видимые пользователю, отсортированные по дате изменения |
| Мои последние измененные портфели | Все недавно измененные субъекты портфелей.                                      |
| Мои последние созданные портфели  | Все недавно созданные субъекты портфелей.                                       |
| Мои субъекты портфелей            | Все субъекты портфелей с вашим именем в поле "Владелец".                        |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

**Примечание.** Доступность типов записи "Транспортные средства и активы" в списке организаций портфеля контролируется параметром "Исключить записи транспортных средств/активов из организаций портфеля" в профиле компании. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1233).

### Просмотр недавно измененных портфельных счетов

В разделе "Мои недавно просмотренные портфели" показаны портфельные счета, просмотренные пользователем недавно.

### Добавление разделов на главной странице портфельных счетов

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", можно добавить часть указанных разделов (или все разделы) на главную страницу портфельных счетов.

- Последние созданные портфели
- Последние измененные портфели
- Мои последние созданные портфели
- Мои последние измененные портфели
- Один или несколько разделов отчетов (администратор компании может настроить разделы отчетов, доступные на вашей главной странице субъектов портфелей).

### Процедура добавления разделов на главную страницу субъектов портфелей

- 1 На главной странице субъектов портфелей нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы субъектов портфелей" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочивания разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Связанная информация

Связанную с портфельными счетами информацию см. в следующих разделах:

- [Поля портфельного счета](#) (на стр. 728)
- [Управление портфельными счетами](#) (на стр. 726)

## Управление портфельными счетами

Для управления портфельными счетами выполните следующие задачи:

- [Отслеживание ключевых контактов для субъектов портфелей](#) (на стр. 727)
- [Определение подсубъектов портфелей](#) (на стр. 727)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Данная функция отсутствует в стандартном приложении, поэтому она может быть недоступна в используемой версии Oracle CRM On Demand.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 55)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 120)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 123)
- [Работа со списками](#) (на стр. 131)



- Связывание записей со своей выбранной записью (см. [Привязка записей к выбранной записи](#) на стр. 123) (включая источники информации)
- [Общие записи \(команды\)](#) (на стр. 154)
- Передача владения записями (см. [Передача права собственности на записи](#) на стр. 154)
- [Добавление примечаний](#) (на стр. 166)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (на стр. 173)
- [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 184)
- [Переименование типов записей](#) (на стр. 1478)
- [Объединение записей](#) (на стр. 161)
- [Управление календарями и операциями](#) (на стр. 210)
- [Процесс настройки книг](#) (на стр. 1593)
- [Создание веб-апплетов для типов записей](#) (на стр. 1405)
- [Просмотр аудита операций для записей](#) (на стр. 187)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанная информация

Связанную информацию о субъекте портфеля см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей портфельных счетов](#) (на стр. 725)
- [Поля портфельного счета](#) (на стр. 728)

### Отслеживание ключевых контактов для субъектов портфелей

Для отслеживания ключевых контактов для субъектов портфелей добавьте их как контакты, связанные с записью субъекта портфеля.

#### Для отслеживания ключевых контактов для субъектов портфелей

- 1 Выберите запись субъекта портфеля.  
Подробнее о выборе субъектов портфеля см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 На странице "Сведения о субъекте портфеля" выполните прокрутку вниз до раздела "Контакты" и нажмите "Добавить".  
  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавить раздел "Контакты" в макет. Подробнее см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).
- 3 На странице "Список контактов" нажмите значок "Поиск" рядом со столбцом "Имя".
- 4 В окне "Поиск" можно щелкнуть "Создать" для создания записи нового контакта или выбрать существующий контакт.
- 5 На странице "Список контактов" введите необходимую информацию.
- 6 Сохраните запись.

### Определение подсубъектов портфелей

Можно указать иерархии субъектов портфелей, такие как взаимный фонд, включаемый в полис страхования жизни, или брокерский счет, указав отношения родительский-дочерний. Сначала создайте

родительский субъект портфеля, затем выберите этот субъект как родительский для дочернего или подсубъекта портфеля.

Портфели имеют отношения "многие-ко-многим" с подсубъектами портфеля. Например, можно иметь множество подсубъектов взаимных фондов или акционерных подсубъектов для брокерского субъекта портфеля.

### Процедура создания подсубъекта портфеля

- 1 Выберите родительский субъект портфеля  
Подробнее о выборе субъектов портфеля см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о субъекте портфеля" выполните прокрутку вниз до раздела "Подсубъекты портфеля" и нажмите "Создать".  
  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Может потребоваться добавить раздел "Подсубъекты портфеля" в макет. Подробнее об изменении макета см. в разделе [Изменение макета страницы 'Сведения' \(см. Изменение макета своей страницы сведений на стр. 828\)](#).
- 3 Введите информацию в поля на отображающейся странице "Редактирование субъекта портфеля".
- 4 Сохраните запись.

### Для указания родительского субъекта портфеля

- 1 Выберите дочерний подсубъект портфеля.  
Подробнее о выборе субъектов портфеля см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Редактирование субъекта портфеля" нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительский субъект портфеля".
- 3 В окне "Поиск" выберите родительскую организацию портфеля.
- 4 Сохраните запись.

### Поля портфельного счета

Используйте страницу "Редактирование субъекта портфеля" для добавления субъекта портфеля или обновления сведений для существующего субъекта портфеля. На странице "Редактирование субъекта портфеля" отображается полный набор полей для субъекта портфеля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может различными способами настроить приложение, например, изменив имена типов записей, полей и вариантов в списках выбора. Таким образом, отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в этой таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                | Описание                                                 |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о субъекте</b> |                                                          |
| Номер счета                         | Обязательное поле. Не более 100 символов.                |
| Учреждение                          | Поле поиска учреждения, связанного с субъектом портфеля. |
| Продукт                             | Поле поиска продукта, связанного с субъектом портфеля.   |

| Поле                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип субъекта                  | Список выбора доступных типов субъектов. Значения по умолчанию: Договор страхования ренты, Групповой полис, 401К, Чековый, ИУП, Страхование жизни, Взаимный фонд, Сбережения и Другое.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Основной контакт              | Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Субъект                       | Поле поиска субъекта, связанного с субъектом портфеля.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Выручка                       | Выручка, связанная с субъектом портфеля.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Дата закупки                  | Дата открытия финансового субъекта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Дата отмены/продажи           | Дата закрытия субъекта. Если это актив физического лица, это может быть дата продажи всех акций.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Статус                        | Состояние субъекта портфеля. Значения по умолчанию: Активный, Отложено, Котировка, Прекращено и Закрыто.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Родительский субъект портфеля | Родительский субъект портфеля для текущего субъекта портфеля.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Владелец                      | <p>Владелец записи организации портфеля</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах "Аналитика".</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |
| Основная группа               | <p>Основная группа для владельца портфеля.</p> <p>Для выпусков до версии 13 это поле используется для определения видимости группы в записях портфеля. Рекомендуется использовать функции книг для замены этой возможности. Подробнее см. в разделе <a href="#">Процесс настройки книг</a> (на стр. 1593).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Информация о полисе</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Класс риска                   | Определяет уровень риска для портфеля. Максимальная длина – 50 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Поле                                | Описание                                                                                          |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Премиальный                         | Стоимость страхового полиса в единицах валюты.                                                    |
| Номинал                             | Номинал страхового полиса в единицах валюты.                                                      |
| Дата начала действия                | Дата начала для страхового полиса.                                                                |
| Окончание срока действия            | Дата окончания срока действия для страхового полиса.                                              |
| <b>Информация об инвестициях</b>    |                                                                                                   |
| Общая стоимость активов             | Сумма всех инвестиций в единицах валюты.                                                          |
| Дата оценки                         | Дата оценки общей стоимости активов.                                                              |
| <b>Информация о ссуде</b>           |                                                                                                   |
| Сумма ссуды                         | Сумма ссуды в единицах валюты.                                                                    |
| Годовая процентная ставка           | Процентная ставка для ссуды.                                                                      |
| Погашение                           | Дата, до которой ссуда должна быть оплачена.                                                      |
| Срок                                | Только чтение. Конкатенация длительности срока и единицы измерения срока.                         |
| Длительность срока                  | Период времени, в течение которого ссуда погашается, обычно выражается в месяцах.                 |
| Единица измерения срока             | Список выбора возможных единиц измерения срока. Значения по умолчанию: День, Неделя, Месяц и Год. |
| <b>Информация о кредитной карте</b> |                                                                                                   |
| Предельная сумма кредита            | Максимальный кредит, доступный для субъекта.                                                      |
| Годовая процентная ставка           | Годовая процентная ставка, начисляемая по сборам, помещаемым на баланс.                           |

### Поля контакта для портфеля

В следующей таблице представлены сведения о некоторых полях, которые администратор компании может сделать доступными и которые можно увидеть под записью, связанной с контактами, для субъекта портфеля.

| Поле                       | Описание                                                                                                                  |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Основной застрахованный    | Этот флажок указывает, что лицо является владельцем полиса, а также заполняет и подписывает запрос на страховое покрытие. |
| Владелец                   | Этот флажок означает, что владелец имущества застрахован.                                                                 |
| Именованный застрахованный | Этот флажок обозначает именованное лицо, с которым заключен договор страхования и интересы которого защищает полис.       |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор может настроить тип записи "Портфель контакта", добавив пользовательские поля, а также пользовательские поля связанной информации с типом связанной записи "Контакт" или "Портфель". Администратор может включить новые пользовательские поля и пользовательские поля связанной информации в макет страницы "Портфель контакта". Можно изменить пользовательские поля в разделах связанной информации "Портфель контакта", но нельзя изменить пользовательские поля связанной информации. Для получения дополнительных сведений о пользовательских полях со связанной информацией и их создании см. разделы Пользовательские поля со связанной информацией (см. [О пользовательских полях со связанной информацией](#) на стр. 1354) и [Создание пользовательских полей со связанной информацией](#) (на стр. 1355).

### Связанная информация

Связанную информацию о субъекте портфеля см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей портфельных счетов](#) (на стр. 725)
- [Управление портфельными счетами](#) (на стр. 726)

## Финансовые организации

Страницы "Финансовый субъект" используются для создания, обновления и отслеживания любых типов финансовых субъектов. Обычно финансовые субъекты – это финансовые субъекты контакта или предприятия, которым управляет данный финансовый институт. Однако финансовые субъекты также позволяют отслеживать все финансовые субъекты контакта или предприятия, включая такие субъекты в других финансовых институтах.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о финансовых субъектах, вкладка "Финансовые субъекты" может быть недоступна для настройки.

*Финансовый субъект* – это запись финансовых транзакций между финансовыми институтами. В ней содержатся финансовые продукты, за которые данный финансовый институт несет особую доверительную ответственность. Финансовые субъекты предоставляют финансовым институтам структуру для управления отношениями с контактами и предприятиями.

**Примечание.** В Oracle CRM On Demand Financial Services Edition *субъект* переименован в *корпоративный субъект*. Корпоративный субъект представляет юридическое лицо (например, предприятие, компания или трастовый фонд) и дает возможность выстраивать иерархические взаимоотношения для представления подразделений, отделов и других комплексных юридических структур.

Финансовые субъекты используются для отслеживания финансовых объектов любых типов, таких как сбережения, чеки, закладные, депозитные сертификаты, кредитные карты, депозитные счета до востребования, инвестиции, займы, списания, оплата обучения и т. д.

При помощи финансовых субъектов финансовые институты могут перейти от отношений, ориентированных на счета, к отношениям, ориентированным на клиентов и домохозяйства. Благодаря этой

возможности появляется доступ к высокоуровневой информации о финансовых субъектах, содержащейся в полях "Тип финансового счета", "Остаток" и "Совместно" для поддержки направленных на клиентов и домохозяйства отношений, включая операции, возможности, запросы на обслуживание и календари. Финансовые субъекты также поддерживают иерархии субъектов и дочерние субъекты. Такие иерархии позволяют группировать субъекты в портфели. Это используется для объединения финансовых субъектов в портфели. Примеры иерархий представлены на следующих рисунках. На рис. 1 показано иерархические отношения для финансового субъекта. На рис. 2 показано отношение субъекта портфеля и финансового субъекта. На рис. 3 показано отношение финансового субъекта и дочернего субъекта.



Отношение родительский-дочерний для финансовых субъектов



Отношение между субъектом портфеля и финансовым субъектом



Отношение между финансовым субъектом и подсубъектом

Страницы "Финансовый субъект" используются для идентификации и управления профилем финансового субъекта. Кроме того, на этих страницах можно предварительно просматривать дочерние субъекты финансового субъекта и другую связанную информацию, включая следующее:

- [Держатели финансовых субъектов \(на стр. 736\)](#)
- [Активы финансовых субъектов \(на стр. 739\)](#)
- [Финансовые транзакции \(на стр. 752\)](#)
- [Финансовые планы \(на стр. 742\)](#)
- [Полисы \(на стр. 779\)](#)
- [Возможности \(на стр. 339\)](#). На страницах "Финансовый субъект" доступны для просмотра все возможности, связанные с финансовым субъектом.
- [Действия](#). На страницах "Финансовый субъект" доступны для просмотра все действия, связанные с финансовым субъектом.
- [Запросы на обслуживание \(на стр. 436\)](#). На страницах "Финансовый субъект" доступны для просмотра все запросы на обслуживание, связанные с финансовым субъектом.
- [Зацепки \(на стр. 263\)](#). На страницах "Финансовый субъект" доступны для просмотра все зацепки, связанные с финансовым субъектом.

## Работа с главной страницей финансовых субъектов

Главная страница финансового субъекта является начальной точкой для управления финансовыми субъектами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы финансового субъекта настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание финансового субъекта

Для создания финансового субъекта достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные финансовые субъекты". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля финансового субъекта \(см. Поля для финансовых субъектов на стр. 734\)](#).

### Работа со списками финансовых субъектов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для финансовых субъектов.

| Список финансовых счетов               | Фильтры                                                 |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Все финансовые субъекты                | Все финансовые субъекты, доступные для просмотра.       |
| Недавно измененные финансовые субъекты | Все финансовые субъекты, которые были недавно изменены. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных финансовых субъектов

В разделе "Недавно измененные финансовые субъекты" показаны финансовые субъекты, которые изменялись в последнее время.

Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу финансовых субъектов

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу финансовых субъектов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Ниже приводится процедура добавления разделов на главную страницу финансового субъекта.

### Порядок добавления разделов на главную страницу финансовых субъектов

- 1 На главной странице финансовых субъектов нажмите кнопку "Изменить макет".



- 2 На странице "Макет главной страницы финансового субъекта" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление финансовыми субъектами

Управление финансовыми субъектами включает в себя выполнение следующих задач:

- [Отслеживание родительских финансовых субъектов \(на стр. 734\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Связанную с финансовыми субъектами информацию см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей финансовых субъектов \(на стр. 733\)](#)
- [Поля для финансовых субъектов \(на стр. 734\)](#)

## Отслеживание родительских финансовых субъектов

Чтобы отслеживать финансовый субъект, который является родительским по отношению к другому финансовому субъекту, добавьте его в поле "Родительский финансовый субъект" дочернего финансового субъекта.

### Порядок отслеживания родительских финансовых субъектов

- 1 Выберите финансовый субъект.  
Дополнительные сведения о выборе финансовых субъектов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о финансовом субъекте" нажмите "Правка".
- 3 На странице "Редактирование финансовых субъектов" выберите поле "Родительский финансовый субъект", а затем – финансовый субъект.

## Поля для финансовых субъектов

Страница "Редактирование финансовых субъектов" используется для добавления финансовых субъектов или обновления сведений о них. На этой странице представлен полный набор полей для финансовых субъектов.

**СОВЕТ.** Выбор финансового субъекта позволяет определять иерархии финансовых субъектов, например указывать финансовый субъект для пенсии, входящий в портфель финансовых субъектов. Дополнительные сведения об индикации иерархий см. в разделе [Отслеживание родительских финансовых субъектов \(на стр. 734\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профиль финансового субъекта</b>   |                                                                                                                                                                                                                                    |
| Номер финансового субъекта            | Номер финансового субъекта. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                                                                             |
| Тип финансового субъекта              | Тип финансового субъекта, например "Сбережения", "Кредит", "Закладная", "Инвестиции", "Благосостояние", "Образование" и "Страхование".                                                                                             |
| Основной субъект                      | Данный флажок используется, чтобы указать, что данный финансовый субъект является основным финансовым субъектом.                                                                                                                   |
| Местное отделение                     | Местное отделение финансового субъекта в рамках данного финансового института.                                                                                                                                                     |
| Финансовая организация                | Имя финансового субъекта. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                                                                               |
| Дата открытия                         | Дата открытия финансового субъекта в финансовом институте.                                                                                                                                                                         |
| Совместно                             | Данный флажок используется, чтобы указать на наличие у финансового субъекта совместного владельца. Такой финансовый субъект принадлежит нескольким контактам.                                                                      |
| Стороннее владение                    | Этот флажок используется, чтобы указать на внешнее владение для данного финансового субъекта. Флажок <i>Стороннее владение</i> означает, что финансовый субъект поддерживается не данным финансовым институтом, а каким-то другим. |
| Остаток                               | Поле валюты, представляющее остаток для финансового субъекта.                                                                                                                                                                      |
| Остаток на                            | Дата и время последнего обновления баланса.                                                                                                                                                                                        |
| <b>Сведения о финансовом субъекте</b> |                                                                                                                                                                                                                                    |
| Идентификатор интеграции              | Идентификатор интеграции внешней информации о данном финансовом субъекте. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                               |
| Институт стороннего владения          | Название финансового института, в стороннем владении которого находится данный финансовый субъект.                                                                                                                                 |
| Родительский финансовый субъект       | Родительский финансовый субъект для данного дочернего финансового субъекта.                                                                                                                                                        |

| Поле                                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Интеграция финансового субъекта</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Описание                               | Подробное описание финансового субъекта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Внешний идентификатор                  | Идентификатор внешнего источника информации о данном финансовом субъекте. Содержимое поля ограничено 50 символами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Последнее внешнее обновление           | Дата и время последнего обновления данных финансового субъекта (из внешнего источника).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Внешний источник                       | Источник внешней информации об активах финансового субъекта, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Дополнительные сведения</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Владелец                               | <p>Владелец записи финансовой организации.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи</a> (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |

**Связанные темы**

Связанную с финансовыми субъектами информацию см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей финансовых субъектов \(на стр. 733\)](#)
- [Управление финансовыми субъектами \(на стр. 734\)](#)

## Держатели финансовых субъектов

Страницы "Держатель финансового субъекта" используются для создания, обновления и отслеживания отношения между финансовым субъектом и его держателями. *Держатель финансового субъекта* – это любой контакт, у которого есть отношение с данным финансовым субъектом (обычно это законный владелец финансового субъекта).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о держателях финансовых субъектов, вкладка "Держатель финансового субъекта" может быть недоступна для настройки.

Запись держателя финансового субъекта позволяет отслеживать отношения между контактами и финансовыми субъектами для получения полного представления о взаимных связях между контактами и финансовыми субъектами.

С помощью держателей финансовых субъектов финансовые институты и пользователи могут отслеживать отношения между контактами и финансовыми субъектами, а также конкретные атрибуты и детали отношений. Держатели финансовых субъектов отслеживают роль контакта в отношении к финансовому субъекту, например законный владелец, попечитель, консультант, благотворитель и т. д.

## Работа с главной страницей держателей финансовых субъектов

Главная страница держателей финансовых субъектов является начальной точкой для управления держателями финансовых субъектов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы держателей финансовых субъектов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию 'Индивидуализация домашних страниц', может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание держателя финансового субъекта

Для создания держателя финансового субъекта достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные держатели финансовых субъектов". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля держателя финансового субъекта \(см. Поля для держателей финансовых субъектов на стр. 738\)](#).

### Работа со списками держателей финансовых субъектов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для держателей финансовых субъектов.

| Список держателей финансовых субъектов            | Фильтры                                                                                              |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все держатели финансовых субъектов                | Все доступные для просмотра держатели финансовых субъектов независимо от того, кому они принадлежат. |
| Недавно измененные держатели финансовых субъектов | Все держатели финансовых субъектов, упорядоченные по дате изменения.                                 |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных держателей финансовых субъектов

В разделе "Недавно измененные держатели финансовых субъектов" показаны держатели финансовых субъектов, которые изменялись в последнее время.

Для разворачивания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу держателей финансовых субъектов

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу держателей финансовых субъектов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Ниже описывается процедура добавления разделов на главную страницу держателей финансовых субъектов.

### Порядок добавления разделов на главную страницу держателей финансовых субъектов

- 1 На главной странице держателей финансовых субъектов нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы держателей финансовых субъектов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Связанная информация

Связанную с держателями финансовых субъектов информацию см. в следующих разделах:

- [Управление держателями финансовых субъектов \(на стр. 738\)](#)
- [Поля для держателей финансовых субъектов \(на стр. 738\)](#)

## Управление держателями финансовых субъектов

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей держателей финансовых субъектов \(на стр. 737\)](#)
- [Поля для держателей финансовых субъектов \(на стр. 738\)](#)

## Поля для держателей финансовых субъектов

Страница "Изменение держателей финансовых субъектов" используется для добавления держателей финансовых субъектов или обновления сведений о них. На этой странице представлен полный набор полей для держателя финансового субъекта.

**СОВЕТ.** Информацию о держателях финансовых субъектов можно изменять на странице "Список держателей финансовых субъектов" и "Сведения о держателе финансового субъекта". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                   | Описание |
|----------------------------------------|----------|
| Профиль держателя финансового субъекта |          |

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя держателя финансового субъекта | Имя держателя финансового субъекта (обычно это контакт). Содержимое поля ограничено 100 символами.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Финансовая организация             | Финансовый субъект, с которым связан данный держатель финансового субъекта.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Роль                               | Роль держателя финансового субъекта. У держателя финансового субъекта может быть несколько ролей. Некоторые примеры ролей: "Законный попечитель", "Владелец", "Юрист" и "Источник влияния".                                                                                                                                                       |
| Основной контакт                   | Указывает, является ли данный держатель финансового субъекта основным контактом для данного финансового субъекта.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Объединенный                       | Дата, когда держатель финансового субъекта в первый раз был связан с данным финансовым субъектом. Эта дата может отличаться от даты открытия финансового субъекта. Например, законный попечитель может быть назначен финансовому субъекту (или это может быть передано под его ответственность) позже даты открытия данного финансового субъекта. |
| Внешний идентификатор              | Идентификатор внешнего источника информации о данном держателе финансового субъекта. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                                                                                                                                   |
| Внешний источник                   | Источник внешней информации о держателе финансового субъекта, например название приложения, имя базы данных, имя интеграции и т.д. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                                                                                     |
| Последнее внешнее обновление       | Дата и время последнего обновления данных о держателе финансового субъекта (из внешнего источника).                                                                                                                                                                                                                                               |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

■ [Работа с главной страницей держателей финансовых субъектов \(на стр. 737\)](#)

## Активы финансовых субъектов

Страницы "Активы финансовых субъектов" используются для создания, обновления и отслеживания финансовых продуктов, держателем которых является определенный финансовый субъект. Под активами финансового субъекта обычно понимается сумма всех транзакций финансового субъекта, связанных с одним финансовым продуктом, для данного финансового субъекта.

Активы финансовых субъектов позволяют уточнить, держателем каких финансовых продуктов является каждый финансовый субъект. Активы финансовых субъектов можно использовать для отслеживания всех типов финансовых продуктов, таких как следующие:

- физические активы (например, дом, произведение искусства, транспортное средство);
- финансовые инструменты (например, облигация, акция, взаимный фонд);
- финансовые услуги и ссуды (например, ипотека, кредитная линия);
- любой другой инструмент, определенный в числе финансовых продуктов.

Используя активы финансовых субъектов, финансовые учреждения могут получать сводные данные о финансовых субъектах клиентов из своих приложений организационно-контрольного отдела или отдела обработки документов. Из этих данных формируются представления по клиентам или по домохозяйствам. При управлении отношениями с клиентом пользователю Oracle CRM On Demand доступна подробная информация об активах финансового субъекта: количество, цены, эффективность и важные даты (например, дата приобретения).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о финансовых субъектах, вкладка "Активы финансовых субъектов" может быть недоступна для настройки.

## Работа с главной страницей активов финансовых субъектов

Главная страница активов финансовых субъектов служит исходным пунктом управления активами финансовых субъектов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы активов финансовых субъектов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание актива финансового субъекта

Для создания актива финансового субъекта достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные активы финансовых субъектов". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля актива финансового субъекта \(см. Поля активов финансовых субъектов на стр. 741\)](#).

### Работа со списками активов финансовых субъектов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для активов финансовых субъектов.

| Список активов финансовых субъектов            | Фильтры                                                                                           |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все активы финансовых субъектов                | Все доступные для просмотра активы финансовых субъектов независимо от того, кому они принадлежат. |
| Недавно измененные активы финансовых субъектов | Все активы финансовых субъектов, упорядоченные по дате изменения.                                 |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных активов финансовых субъектов

В разделе "Недавно измененные активы финансовых субъектов" показаны активы финансовых субъектов, которые изменялись в последнее время.

Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".



## Добавление разделов на главную страницу активов финансовых субъектов

Пользователю, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на главную страницу активов финансовых субъектов дополнительные разделы. Это зависит от настроек, сделанных администратором компании.

Ниже описывается процедура добавления разделов на главную страницу активов финансовых субъектов.

### Порядок добавления разделов на главную страницу активов финансовых субъектов

- 1 На главной странице активов финансовых субъектов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы активов финансовых субъектов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление активами финансовых субъектов

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанная информация

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля активов финансовых субъектов \(на стр. 741\)](#)

## Поля активов финансовых субъектов

Используйте страницу "Редактирование активов финансового субъекта" для добавления актива финансового субъекта или для обновления сведений для существующего актива финансового субъекта. На странице "Редактирование активов финансового субъекта" отображается полный набор полей для актива финансового субъекта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Следующая таблица содержит дополнительную информацию о некоторых полях.

| Поле                                        | Описание                                                             |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Профиль активов финансового субъекта</b> |                                                                      |
| Финансовый субъект                          | Финансовый субъект, связанный с данным активом финансового субъекта. |
| Финансовый продукт                          | Финансовый продукт, связанный с данным активом финансового субъекта. |

| Поле                                           | Описание                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя активов финансового субъекта               | Уникальное имя активов финансового субъекта.                                                                                                                         |
| Количество                                     | Количество единиц финансового продукта в активах этого финансового продукта для данного финансового субъекта. Эта информация обычно поступает из внешнего источника. |
| Закупочная цена                                | Закупочная цена активов этого финансового продукта для данного финансового субъекта. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.                          |
| Дата закупки                                   | Дата закупки активов этого финансового продукта для данного финансового субъекта. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.                             |
| Значение                                       | Размер активов (т. е. закупочная цена, умноженная на количество). Эта информация обычно поступает из внешнего источника.                                             |
| Производительность                             | Процент прироста или убыли активов этого финансового продукта для данного финансового субъекта. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.               |
| <b>Интеграция активов финансового субъекта</b> |                                                                                                                                                                      |
| Идентификатор интеграции                       | Идентификатор интеграции внешней информации об активах финансового субъекта. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                              |
| Внешний идентификатор                          | Идентификатор внешнего источника внешней информации об активах финансового субъекта. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                      |
| Внешний источник                               | Источник внешней информации об активах финансового субъекта, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.                                                 |
| Последнее внешнее обновление                   | Дата и время последнего обновления данных об этом активе финансового субъекта (из внешнего источника).                                                               |

## Финансовые планы

Страницы финансовых планов используются для создания, обновления и отслеживания финансовых планов для финансового субъекта. *Финансовые планы* обычно представляют собой финансовый план контакта или предприятия для одного или нескольких определенных финансовых субъектов, находящихся в управлении финансового учреждения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о планах финансовых субъектов, вкладка "Финансовые планы" может быть недоступна для настройки.

Финансовый план делает возможным общее финансовое планирование, обеспечивая доступ к сведениям о статусе, этапах плана, утверждении и др. Кроме того, финансовый план обеспечивает связь с

приложениями организационно-контрольного отдела и отдела обработки документов. Для интеграции данных организационно-контрольного отдела и отдела обработки документов в Oracle CRM On Demand обычно используется пакетная передача и обновление с помощью веб-служб.

Использование финансовых планов дает финансовым учреждениям возможность объединить управление отношениями с клиентами и задачи финансового планирования, потоки операций и представляемые результаты на протяжении всего жизненного цикла финансового планирования. Пользуясь этой функцией, можно отслеживать операции, бизнес-возможности, запросы на обслуживание и зацепки для финансового плана, т. е. все, что необходимо для финансового планирования с ориентацией на клиентов и домохозяйства.

Страницы "Финансовый план" используются для идентификации и управления профилем финансового плана. Кроме того, на этих страницах можно просматривать дочерние субъекты финансового плана и другую связанную информацию, включая:

- **Бизнес-возможность.** Дополнительные сведения см. в разделе О бизнес-возможностях и прогнозах (см. [О возможностях и прогнозах](#) на стр. 339).
- **Операция.** Дополнительные сведения см. в разделе [Поля операций](#) (на стр. 248).
- **Запрос на обслуживание.** Дополнительные сведения см. в разделе [Процесс управления запросами на обслуживание](#) (на стр. 435).
- **Зацепка.** Дополнительные сведения см. в разделе [Зацепки](#) (на стр. 263).

## Работа с главной страницей финансовых планов

Главная страница финансовых планов является отправной точкой для управления финансовыми планами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы финансовых планов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание финансового плана

Для создания финансового плана достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные финансовые планы". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 55) и [Поля финансового плана](#) (см. [Поля финансовых планов](#) на стр. 744).

### Работа со списками финансовых планов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для финансовых планов.

| Список финансовых планов            | Фильтры                                                                                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все финансовые планы                | Все доступные для просмотра финансовые планы независимо от того, кому они принадлежат.                  |
| Недавно измененные финансовые планы | Все финансовые планы с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### **Просмотр недавно измененных финансовых планов**

В разделе "Недавно измененные финансовые планы" показаны финансовые планы, которые просматривались в последнее время.

Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

### **Добавление разделов на главную страницу финансовых планов**

Пользователь, роль которого включает полномочия на персональную настройку главных страниц, может добавлять разделы на главную страницу финансовых планов в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу финансовых планов.

### ***Порядок добавления разделов на главную страницу финансовых планов***

- 1 На главной странице финансовых планов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы финансовых планов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## **Управление финансовыми планами**

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей финансовых планов \(на стр. 743\)](#)
- [Поля финансовых планов \(на стр. 744\)](#)

## **Поля финансовых планов**

Страница "Редактирование финансового плана" используется для добавления финансовых планов или обновления сведений о них. На этой странице представлен полный набор полей для финансового плана.

**СОВЕТ.** Редактировать финансовые планы также можно на страницах "Список финансовых планов" и "Сведения о финансовом плане". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе "Обновление сведений о записях".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях финансовых планов.

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                       |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профиль финансового плана</b>   |                                                                                                                                                                |
| Название финансового плана         | Название финансового плана.                                                                                                                                    |
| Тип                                | Тип финансового плана. Примеры: пенсия, портфель, накопление, образование и т. д.                                                                              |
| Финансовая организация             | Финансовый субъект, с которым связан данный план.                                                                                                              |
| Статус                             | Состояние финансового плана. Примеры: "Выполняется", "Активно", "Утверждено", "Рассматривается руководством", "Рассматривается клиентом" и т. д.               |
| Отправить контакту                 | Установите этот флажок, чтобы указать, что данный финансовый план был отправлен контакту.                                                                      |
| Утверждено контактом               | Установите этот флажок, чтобы указать, что данный финансовый план был утвержден контактом.                                                                     |
| <b>Сводка по финансовому плану</b> |                                                                                                                                                                |
| Внешний источник                   | Источник внешней информации о финансовом плане, например название приложения, имя базы данных, имя интеграции и т. д. Содержимое поля ограничено 50 символами. |
| Последнее внешнее обновление       | Дата и время последнего обновления данных финансового плана (из внешнего источника).                                                                           |
| Идентификатор интеграции           | Идентификатор интеграции для данного финансового плана.                                                                                                        |
| Описание                           | Подробное описание финансового плана. Содержимое поля ограничено 50 символами.                                                                                 |
| <b>Дополнительные сведения</b>     |                                                                                                                                                                |

| Поле     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Владелец | <p>Владелец записи финансового плана.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |

### Связанная информация

Связанную с финансовыми планами информацию см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей финансовых планов \(на стр. 743\)](#)
- [Управление финансовыми планами \(на стр. 744\)](#)

## Финансовые продукты

Страницы "Финансовые продукты" служат для создания, обновления и отслеживания финансовых продуктов любых типов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о финансовых продуктах, вкладка "Финансовые продукты" может быть недоступна для настройки.

Под *финансовым продуктом* в Oracle CRM On Demand понимается конкретный материальный товар или услуга, предлагаемая финансовым учреждением своим клиентам, группа таких продуктов или же любой финансовый продукт любого финансового учреждения.

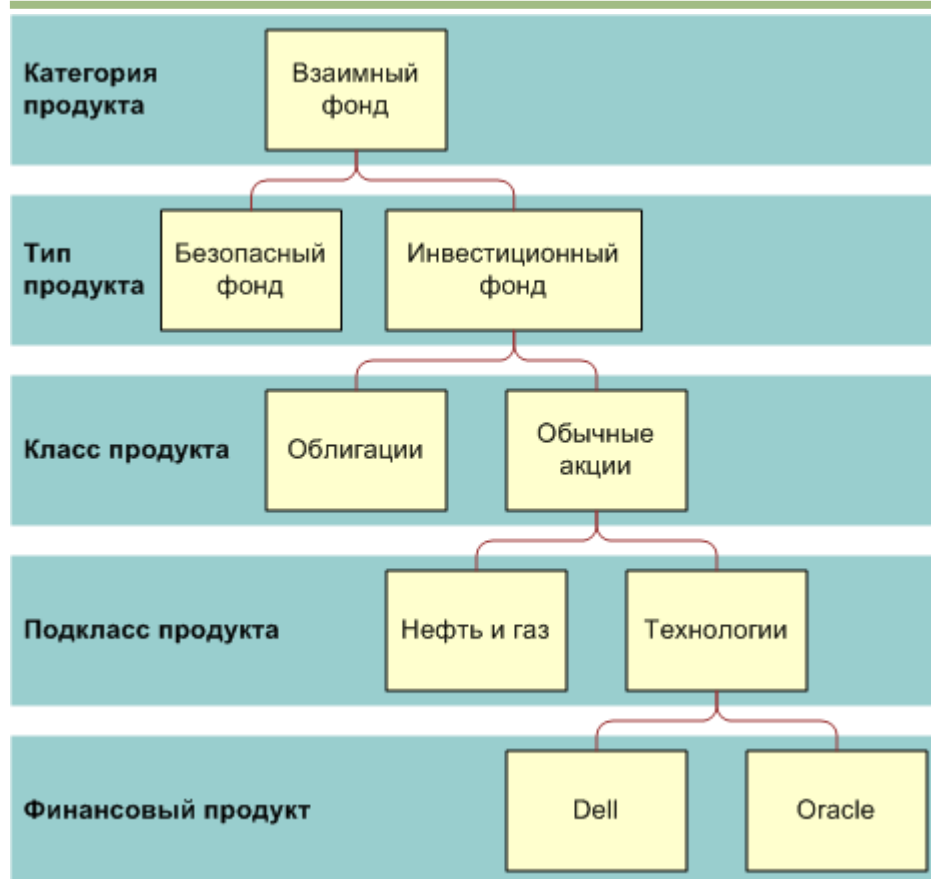
Финансовые продукты могут использоваться для отслеживания типов финансовых продуктов, например, займов, прямых депозитов (текущих и сберегательных счетов), депозитов доли рыночной прибыли (или депозитных счетов денежного рынка), счетов срочных вкладов (или депозитных сертификатов) и т.д. Финансовыми продуктами могут также быть обыкновенные акции, деривативы, обособленные счета, а также хеджевые и взаимные фонды.

Используя записи о финансовых продуктах, финансовые институты могут просматривать сведения о финансовых продуктах, в т.ч. высокоуровневые сведения о продуктах, ссылки URL на веб-сайты или каталоги финансовых продуктов. Используя эту возможность, можно получать доступ к самым свежим сведениям о финансовых продуктах и к сопутствующей информации об операциях, бизнес-возможностях, запросах на обслуживание и календарях для своих клиентов.

Для типов записей о финансовых продуктах дополнительно поддерживаются иерархии финансовых продуктов. Такие иерархии позволяют объединять финансовые продукты в группы, например, пакетные предложения, взаимные фонды и любые другие необходимые объединения, в несколько иерархий или в несколько групп.

На следующих рисунках показаны некоторые примеры иерархий финансовых продуктов.

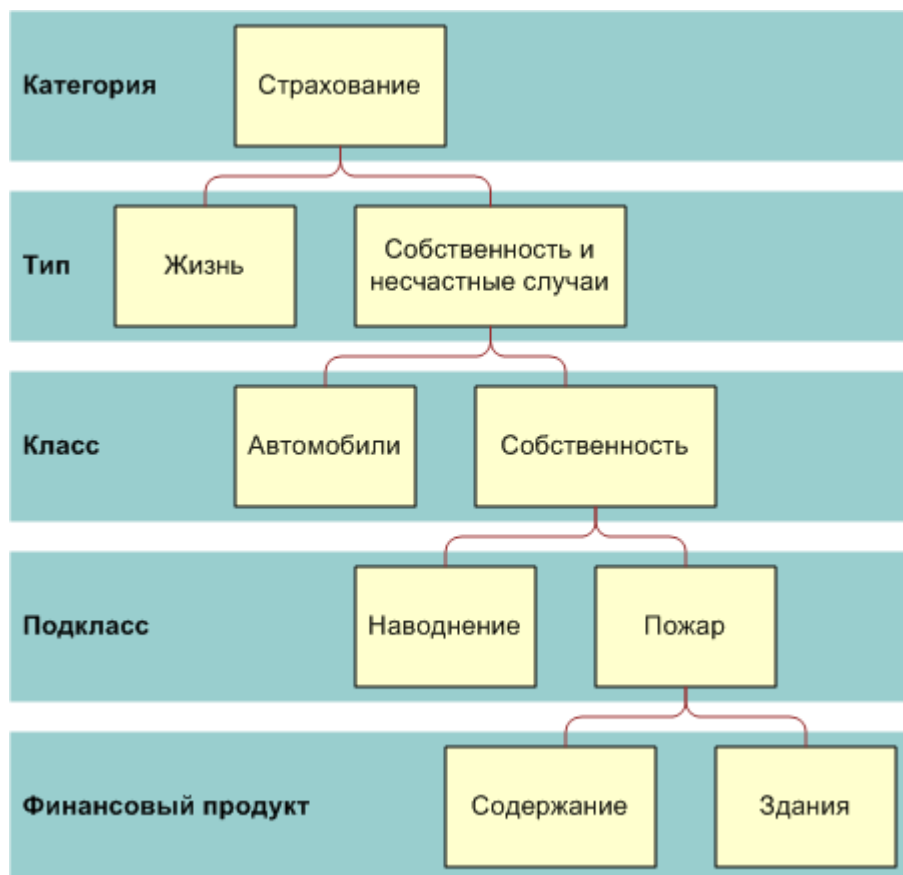
На рис. 4 приводится пример иерархии взаимного фонда.



Пример иерархии взаимного фонда

На рис. 5 приводится пример иерархии страхового полиса.





Пример иерархии страховых полисов

## Работа с главной страницей финансовых продуктов

Главная страница финансовых продуктов служит исходным пунктом управления финансовыми продуктами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании пользователя может индивидуально настраивать макет главной страницы 'Финансовые продукты' пользователя. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание записи финансового продукта

Для создания финансового продукта достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные финансовые продукты". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля финансовых продуктов \(см. Поля сведений о финансовых продуктах на стр. 750\)](#).

**СОВЕТ.** Возможно указание иерархий финансовых продуктов, например, можно задать, что собственный капитал является частью взаимного фонда, выбрав поле 'Родительский финансовый продукт'. Сведения об иерархиях финансовых продуктов см. в разделе [Отслеживание родительских финансовых продуктов \(на стр. 750\)](#).

### Работа со списками финансовых продуктов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для финансовых продуктов.

| Список финансовых продуктов            | Фильтры                                                                                                    |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все финансовые продукты                | Все финансовые продукты, доступные для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат.                |
| Недавно измененные финансовые продукты | Все финансовые продукты с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных финансовых продуктов

В разделе "Недавно измененные финансовые продукты" показаны финансовые продукты, которые изменялись в последнее время.

Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу финансовых продуктов

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу финансовых продуктов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу финансовых продуктов.

### Процедура добавления разделов на главную страницу финансовых продуктов

- 1 На главной странице финансовых продуктов нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы финансовых продуктов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление финансовыми продуктами

Управление финансовыми продуктами включает в себя выполнение следующих задач:

- [Отслеживание родительских финансовых продуктов \(на стр. 750\)](#)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая

информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанные темы

Информацию, относящуюся к финансовым продуктам, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей финансовых планов \(на стр. 743\)](#)
- [Поля финансовых продуктов \(см. \[Поля сведений о финансовых продуктах\]\(#\) на стр. 750\)](#)

### Отслеживание родительских финансовых продуктов

Для обеспечения отслеживания родительских финансовых продуктов другого финансового продукта добавьте родительский финансовый продукт в поле "Родительский финансовый продукт" дочернего финансового продукта.

#### Для отслеживания родительского финансового продукта

- 1 Выберите финансовый продукт  
Подробнее о выборе финансовых продуктов см. раздел [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о финансовом продукте" нажмите "Правка".
- 3 На странице "Редактирование финансового продукта" выберите поле "Родительский финансовый продукт" и выберите финансовый продукт.

### Поля сведений о финансовых продуктах

Используйте страницу "Редактирование финансового продукта" для добавления финансового продукта или обновления сведения существующего финансового продукта. На странице "Редактирование финансового продукта" отображается полный набор полей финансового продукта.

**СОВЕТ.** Редактирование финансовых продуктов возможно также на странице "Список финансовых продуктов" и на странице "Сведения о финансовых продуктах". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. \[Обновление сведений о записях\]\(#\) на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Следующая таблица содержит дополнительную информацию о некоторых полях сведений о финансовом продукте.

| Поле                                | Описание                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профиль финансового продукта</b> |                                                                                                                                                                                                        |
| Название финансового продукта       | Общее название финансового продукта. Например: "Oracle Corporation", "Взаимный фонд X", "Сбережения в золоте", "Лучшая ипотека" и т. д.                                                                |
| Категория                           | Категория финансового продукта. (Рекомендуется следующая иерархия: тип, категория, класс, подкласс, финансовый продукт, дочерний финансовый продукт, если требуется, дополнительные дочерние объекты.) |

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип                                | Тип финансового продукта. Примеры: Фонд роста, Надежный фонд.                                                                                                                                                   |
| Класс                              | Класс финансового продукта. Примеры: Обыкновенные акции, Облигации.                                                                                                                                             |
| Подкласс                           | Подкласс финансового продукта. Примеры: Технология, Нефть и газ.                                                                                                                                                |
| Родительский финансовый продукт    | Родительский финансовый продукт данного финансового продукта                                                                                                                                                    |
| Идентификатор финансового продукта | Идентификатор финансового продукта, который выдается финансовым институтом для идентификации финансового продукта в соответствующем центре финансовых продуктов или в эквивалентном учреждении.                 |
| Идентификатор продукта MDM         | Идентификатор финансового продукта, который финансовая отрасль или внешняя компания выдает для идентификации финансового продукта во внешнем центре по управлению основными данными (MDM) финансовых продуктов. |
| Текущая цена                       | Цена финансового продукта. Цена может задаваться внешним источником, например, рыночным ценообразованием, либо внутренним образом, на основании прейскуранта.                                                   |
| Источник цены                      | Источник информации о цене финансового продукта, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.                                                                                                        |
| Последнее обновление текущей цены  | Дата и время последнего обновления цены этого финансового продукта (из источника цены).                                                                                                                         |
| <b>Каталог продуктов</b>           |                                                                                                                                                                                                                 |
| URL продукта                       | Адрес URL местоположения каталога для этого финансового продукта. Обычно это внешний финансовый продукт и адрес URL.                                                                                            |
| Обзор продукта                     | Сводные сведения или вводная информация о данном финансовом продукте. Предельная длина этого поля составляет 16350 символов.                                                                                    |
| Каталог продуктов                  | Адрес URL каталога финансовых продуктов, который содержит этот финансовый продукт. Адрес URL обычно является внутренним адресом URL финансового продукта.                                                       |
| <b>Обзор финансового продукта</b>  |                                                                                                                                                                                                                 |
| Внешний идентификатор              | Идентификатор внешнего источника, из которого поступает внешняя информация о владельце финансового продукта. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                         |

| Поле                         | Описание                                                                                                   |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Внешний источник             | Источник внешней информации о финансовом продукте, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д. |
| Последнее внешнее обновление | Дата и время последнего обновления данных об этом финансовом продукте (из внешнего источника).             |

### Связанные темы

Информацию, относящуюся к финансовым продуктам, см. в следующих разделах:

- [Финансовые продукты \(на стр. 746\)](#)
- [Работа с главной страницей финансовых продуктов \(на стр. 748\)](#)
- [Управление финансовыми продуктами \(на стр. 749\)](#)

## Финансовые транзакции

Используйте страницы "Финансовые транзакции" для создания, обновления и отслеживания финансовых транзакций любых типов для определенных финансовых субъектов. Под *финансовыми транзакциями* подразумеваются отдельные транзакции финансового субъекта для всех финансовых продуктов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации финансовых транзакций, вкладка "Финансовые транзакции" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Записи финансовых транзакций позволяют определять принадлежность транзакций финансовым субъектам в отношении всех финансовых продуктов. Эта информация позволяет получить полное представление о финансовых транзакциях, систематизированное по финансовым субъектам. Записи финансовых транзакций могут использоваться для отслеживания любых типов транзакций финансовых продуктов, таких как покупка, продажа, крупный заказ, погашение, депонирование, снятие средств и другие инструменты, определенные пользователем в финансовых продуктах.

Используя финансовые транзакции, финансовые учреждения могут получать сводные данные о финансовых субъектах клиентов из своих приложений организационно-контрольного отдела или отдела обработки документов. Из этих данных формируются представления по клиентам или по домохозяйствам. Подробная информация о финансовых транзакциях, например, количество, цены и важные даты (например, даты продажи), доступна в Oracle CRM On Demand при управлении отношениями с клиентом.

### Работа с главной страницей финансовых транзакций

Главная страница финансовых транзакций служит исходным пунктом управления финансовыми транзакциями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании пользователя может индивидуально настраивать макет главной страницы 'Финансовые транзакции' пользователя. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию 'Индивидуализация домашних страниц', может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание финансовой транзакции

Для создания финансовой транзакции достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные финансовые транзакции". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля финансовой транзакции \(на стр. 754\)](#).

#### Работа со списками финансовых транзакций

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для финансовых транзакций.

| Список финансовых транзакций             | Фильтры                                                                                                                                |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все финансовые транзакции                | Все финансовые транзакции, которые отображаются данному пользователю независимо от того, кому принадлежит данная финансовая транзакция |
| Недавно измененные финансовые транзакции | Все финансовые транзакции, упорядоченные по дате изменения                                                                             |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных финансовых транзакций

В разделе "Недавно измененные финансовые транзакции" показаны изменявшиеся в последнее время финансовые транзакции, отсортированные по дате изменения.

Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу финансовых транзакций

Если роль пользователя включает в себя полномочия "Индивидуализация домашних страниц", он может (при определенной настройке со стороны администратора компании) добавлять дополнительные разделы на свою главную страницу "Финансовые транзакции".

Следующая процедура описывает способ добавления разделов на главную страницу "Финансовые транзакции".

#### **Для добавления разделов на главную страницу "Финансовые транзакции"**

- 1 На главной странице "Финансовые транзакции" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы Финансовые транзакции" нажмите стрелки для добавления или удаления разделов и для организации разделов на данной странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Управление финансовыми транзакциями

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## Поля финансовой транзакции

Используйте страницу "Редактирование финансовой транзакции" для добавления финансовой транзакции или обновления сведений существующей финансовой транзакции. На странице "Редактирование финансовой транзакции" отображается полный набор полей финансовой транзакции.

**СОВЕТ.** Редактирование информации о финансовой транзакции возможно также на странице "Список финансовых транзакций" и на странице "Сведения о финансовых транзакциях". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                 | Описание                                                                                                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профиль финансовой транзакции</b> |                                                                                                                             |
| Финансовая организация               | Финансовый субъект, с которым ассоциирована данная финансовая транзакция.                                                   |
| Финансовый продукт                   | Финансовый продукт, с которым ассоциирована данная финансовая транзакция.                                                   |
| Тип транзакции                       | Тип финансовой транзакции. Примеры типов транзакций: покупка, продажа, крупный заказ, погашение и т. д.                     |
| Количество                           | Количество единиц финансового продукта в этой финансовой транзакции. Эта информация обычно поступает из внешнего источника. |
| Идентификатор транзакции             | Идентификатор финансовой транзакции. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                             |
| Период транзакции                    | Период финансовой транзакции. Примеры периодов: крупные заказы на дату, за месяц, квартал и т. д.                           |
| Цена сделки                          | Цена финансового продукта в этой финансовой транзакции. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.              |
| Дата и время транзакции              | Дата и время финансовой транзакции. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.                                  |
| Значение                             | Размер финансовой транзакции (т. е. цена, умноженная на количество). Эта информация обычно поступает из внешнего источника. |



| Поле                                    | Описание                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Интеграция финансовых транзакций</b> |                                                                                                                                                                               |
| Источник транзакции                     | Источник, используемый данным финансовым учреждением для идентификации финансовой транзакции в приложении организационно-контрольного отдела или отдела обработки документов. |
| Идентификатор интеграции                | Идентификатор интеграции внешней информации о финансовой транзакции. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                               |
| Внешний идентификатор                   | Идентификатор внешнего источника внешней информации о финансовой транзакции. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                       |
| Внешний источник                        | Источник внешней информации о финансовой транзакции, например, название приложения, имя базы данных, имя интеграции и т.д. Максимальная длина этого поля 50 символов.         |
| Последнее внешнее обновление            | Дата и время последнего обновления данных об этой финансовой транзакции (из внешнего источника).                                                                              |



# 11 Страхование

---

Для хранения данных о страховании в Oracle CRM On Demand используются следующие типы записей:

- [Требования \(на стр. 761\)](#). Эти страницы используются для управления сведениями о страховых исках.
- [Обеспечения \(на стр. 767\)](#). Эти страницы используются для управления сведениями о предельных суммах денежных выплат и рисках, покрываемых страховым полисом.
- [Повреждения \(на стр. 770\)](#). Эти страницы используются для управления сведениями об ущербе, причиненном застрахованному имуществу контакта.
- [Страхование собственности \(на стр. 773\)](#). Эти страницы используются для управления сведениями о страхуемом имуществе.
- [Участвующие стороны \(на стр. 776\)](#). Эти страницы используются для управления сведениями о контактах, участвующих в подаче или рассмотрении страховых исков.
- [Полисы \(на стр. 779\)](#). Эти страницы используются для управления сведениями о страховых полисах.
- [Держатели полиса \(на стр. 784\)](#). Эти страницы используются для управления сведениями о держателях страховых полисов.
- [Профиль брокера \(на стр. 787\)](#). Эти страницы используются для управления сведениями о брокерах.

**Примечание.** Все эти типы записей доступны только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Управление страхованием

Управление страхованием включает в себя выполнение следующих процессов:

- [Процесс планирования каналов \(на стр. 757\)](#)
- [Процесс составления первичного уведомления об убытках для требований \(на стр. 758\)](#)
- [Процесс найма агентов и установления отношений между агентами и брокерами \(на стр. 758\)](#)
- [Процесс управления отношениями между агентами и брокерами \(на стр. 758\)](#)
- [Процесс планирования продаж и составления бюджета \(на стр. 759\)](#)
- [Процесс преобразования зацепок страхования в клиентов с помощью модели успешного агента \(см. \[Процесс преобразования зацепок страхования в клиентов с помощью модели успешного агента\]\(#\) на стр. 759\)](#)
- [Процесс управления запросами на обслуживание \(на стр. 759\)](#)
- 

**Примечание.** Некоторые из этих процессов выполняются в рамках Oracle CRM On Demand, а другие - вне Oracle CRM On Demand.

### Процесс планирования каналов

Планирование каналов включает разработку стратегии менеджера каналов и составление плана действий в отношении каналов, находящихся в сфере его ответственности.

Планирование каналов включает в себя выполнение следующих задач:

- 1 Создание бизнес-плана: см. раздел Планирование бизнеса (см. [Бизнес-планирование](#) на стр. 409).
- 2 Создание целей для бизнес-планов: см. раздел [Цели](#) (на стр. 419).
- 3 Управление субъектами плана: см. раздел Субъекты плана (см. [Компании плана](#) на стр. 423).
- 4 Управление контактами плана: см. раздел [Контакты плана](#) (на стр. 427).
- 5 Управление бизнес-возможностями плана: см. раздел Бизнес-возможности плана (см. [Сделки плана](#) на стр. 430).

## **Процесс составления первичного уведомления об убытках для требований**

Подготовка первичного уведомления об убытках включает составление отчетов о требованиях клиентов, содержащих сведения о требовании и заявителе. В такой отчет включаются результаты проверки обеспечения, проводимой агентом центра обработки вызовов. Агент проверяет сведения о полисе и его обеспечении.

Процесс создания первичного уведомления об убытках для требований включает в себя выполнение следующих задач:

- 1 Проверка сведений о полисе и обеспечении, представленных заявителем: см. раздел [Полисы](#) (на стр. 779).
- 2 Создание записи требований: см. раздел [Требования](#) (на стр. 761).
- 3 Ввод сведений о первичном уведомлении об убытках: см. раздел [Требования](#) (на стр. 761).

## **Процесс найма агентов и установления отношений между агентами и брокерами**

Настройка отношений между агентами и брокерами включает планирование и проведение маркетинговых кампаний, нацеленных на потенциальных агентов, и настройку новых агентов.

Процесс найма новых агентов и настройки отношений агентов с брокерами включает в себя выполнение следующих задач:

- 1 Создайте запись кампании (см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 55) и [Поля кампании](#) (на стр. 261)).
- 2 Установление связи между потенциальными агентами и кампанией: см. раздел Выбор целевых контактов для кампаний (см. [Создание целевых контактов для кампаний](#) на стр. 259).
- 3 Проведение маркетинговых кампаний: см. раздел [Процесс обработки кампаний](#) (на стр. 255).
- 4 Управление заявками агентов и утверждение новых агентов.
- 5 Настройка новых утвержденных агентов: см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 55) и [Поля партнера](#) (на стр. 468).

## **Процесс управления отношениями между агентами и брокерами**

Управление отношениями между агентами и брокерами включает обмен информацией с агентами и мониторинг отношений агентов с брокерами, обновление демографических данных агентов, контроль реквизитов, ведение книг и др.

Управление отношениями между агентами и брокерами включает в себя выполнение следующих задач:

- 1 Обновление сведений об агентах и агентствах: см. раздел Обновление сведений о записи (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).
- 2 Мониторинг реквизитов агентов и агентств: см. раздел [Управление субъектами партнеров](#) (на стр. 466).
- 3 Управление бизнес-планом: см. раздел [Управление бизнес-планами](#) (на стр. 415).

- 4 Мониторинг бизнес-возможностей и запросов на обслуживание, поступающих от агентов и агентств: см. раздел Управление возможностями (см. [Управление бизнес-возможностями](#) на стр. 344) и [Управление запросами на обслуживание](#) (на стр. 438).

## Процесс планирования продаж и составления бюджета

Планирование продаж в отрасли страхования включает планирование продаж на год, квартал или иной период, а также управление планами продаж, в том числе управление бюджетами продаж, прогнозами продаж и территориями.

Процесс планирования продаж и составления бюджетов включает в себя следующие задачи:

- 1 Планирование продаж на год, квартал или иной период: см. раздел Планирование бизнеса (см. [Бизнес-планирование](#) на стр. 409).
- 2 Управление бюджетами и квотами продаж: см. раздел [Прогнозы](#) (на стр. 361).
- 3 Управление прогнозами продаж: см. раздел [Прогнозы](#) (на стр. 361).
- 4 Управление территориями: см. раздел [Управление территориями](#) (на стр. 1619).

## Процесс управления запросами на обслуживание

Управление запросами на обслуживание включает обработку общих требований и полный цикл разрешения одиночных запросов на обслуживание. Сюда же входит анализ проблем обслуживания и распределение запросов по приоритетам.

Управление запросами на обслуживание включает в себя выполнение следующих задач:

- 1 Создание запроса на обслуживание: см. раздел [Запросы на обслуживание](#) (на стр. 436).
- 2 Назначение или эскалация запроса на обслуживание: см. разделы [Назначение запросов на обслуживание](#) (на стр. 439) и [Эскалация запросов на обслуживание](#) (см. [Повышение уровня запроса на обслуживание](#) на стр. 441).
- 3 Работа с решениями для запроса на обслуживание: см. раздел [Добавление решений в запросы на обслуживание](#) (на стр. 440).
- 4 Закрытие разрешенного запроса на обслуживание: см. раздел [Закрытие разрешенных запросов на обслуживание](#) (на стр. 441).

## Процесс преобразования зацепок страхования в клиентов с помощью модели успешного агента

В Oracle CRM On Demand можно использовать правила потока операций, чтобы указать, что одно или несколько действий необходимо выполнять автоматически всегда, когда происходит указанное событие. Для реализации бизнес-процессов можно настроить любое необходимое количество правил потока операций.

Модель успешного агента (PSM) в Oracle CRM On Demand - это структура, использующая правила потока операций для автоматизации создания мероприятий, которая позволяет агентам или консультантам по финансам отслеживать зацепки и оставаться на связи с клиентами на постоянной основе.

В модели успешного агента используются следующие термины:

- **Агент.** *Агент* - страховой агент или консультант по финансам.
- **Клиент.** *Клиент* - контакт, с которым компания поддерживает отношения на долгосрочной основе, с тем чтобы можно было отслеживать изменения в ситуации клиента и выявлять возможности для предложения ему ряда дополнительных продуктов. Обычно клиент также обращается за советом относительно того, какие продукты соответствуют его потребностям.

В модели успешного агента используются правила потока операций для выполнения следующих действий:

- Создание задачи для вызова зацепки на следующий рабочий день каждый раз, когда создается запись зацепки.
- Создание последующей задачи, когда агент обновляет значение в поле "Результат вызова" на странице сведений о задаче после вызова зацепки или клиента.

Типы вызовов зацепок или клиентов, которые выполняют агенты:

- **Звонки для направления.** Вызовы, которые должны выполнять агенты для отслеживания зацепок.
- **Звонки в день рождения.** Звонки для существующих зацепок или клиентов, которые выполняют агенты в их день рождения.
- **Обзорные звонки.** Вызовы зацепок или клиентов, которые выполняют агенты по истечении шести месяцев с момента последнего вызова зацепки.

Агент может записать результат этих звонков (вызовов) в поле "Результат вызова" на странице сведений о задаче. Значения поля "Результат вызова" могут быть следующими:

- **Недоступно.** Собеседник недоступен.
- **На связи.** Собеседник (зацепка или контакт) не может разговаривать сейчас, но не отказывается от дальнейших вызовов.
- **Закрытый файл.** Собеседник не хочет разговаривать ни сейчас, ни в дальнейшем.
- **Встреча.** Собеседник (зацепка или клиент) соглашается на встречу.

В зависимости от результатов вызовов поток операций будет создавать различные последующие задачи. Например, если результат вызова - "Недоступно", поток операций создает задачу для вызова той же самой зацепки или клиента на следующий день. Если результат вызова - "На связи", поток операций создает задачу для вызова зацепки или клиента через шесть месяцев после текущей даты или за одну неделю до дня рождения (в зависимости от того, какая дата наступит раньше).

**Примечание.** Для модели успешного агента требуется настройка правил потока операций и действий. Дополнительные сведения см. в документации по конфигурации для Oracle On Demand Financial Services Edition.

Для преобразования зацепок страхования в клиентов с помощью модели успешного агента выполните следующие задачи:

- 1 Создайте новую запись зацепки для направления.  
Правило потока операций автоматически создает задачу для вызова зацепки на следующий рабочий день.
- 2 На странице "Список мероприятий" просмотрите список на день звонков для направления и вызовите зацепку, см. раздел [Работа со списками операций \(на стр. 217\)](#).
- 3 Запишите данные результата вызова в поле "Результат вызова".  
В зависимости от результата вызова поток операций создает последующую задачу.
- 4 Запланируйте встречу с зацепкой, см. раздел [Планирование встреч с другими лицами \(на стр. 235\)](#).
- 5 Встретьтесь с подтвержденной зацепкой и соберите дополнительные сведения.
- 6 Обновите зацепку на потенциального клиента, выбрав в списке выбора типа зацепки значение "Потенциальный клиент", см. раздел [Поля зацепок \(на стр. 281\)](#).
- 7 Предложите продукты в соответствии с потребностями потенциального клиента и создайте возможность в случае заинтересованности клиента, см. раздел [Работа с главной страницей возможностей \(на стр. 342\)](#).
- 8 Проведите заключительную встречу и продайте продукты.
- 9 Когда клиент приобретает продукт, обновите контакт на клиента, выбрав в списке выбора типа контакта значение "Клиент".
- 10 На странице сведений о контакте установите для поля "Частота вызовов" значение "1 - 2 раза в год".  
Для получения дополнительной информации о потоке операций создания задачи см. раздел Создание

действий потока операций: создание задачи (см. [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) на стр. 1701).

## Требования

Страницы "Требования" используются для создания, обновления и отслеживания требований любых типов. Требования обычно представляют собой требования контакта или предприятия, с которыми работает страховая компания.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о требованиях, вкладка "Требования" может быть недоступна для настройки.

*Требование* - это направленное в адрес страховой компании официальное письменное заявление о возмещении ущерба, нанесенного застрахованному объекту, или его утраты.

Наличие данных об истории требований клиента и текущем состоянии требований позволяет персоналу отделов продаж и обслуживания получить более полное представление об этом важном аспекте отношений страховщик-клиент. Страховщики также могут использовать страницы "Требования" для быстрой записи важной информации, связанной с первичным уведомлением о страховом случае, и направления требования соответствующему персоналу.

Тип записи "Требование" поддерживает все типы требований, сопровождающих первичные уведомления о страховых случаях, такие как требования по договорам страхования транспортных средств, имущества, гражданской ответственности и т. д. Требование может иметь родительские требования, т. е. поддерживаются все типы структур и иерархий требований; например, требования могут быть организованы в группы.

Страница "Сведения о требовании" используется для ведения основных сведений о требовании (профиля) и подробных сведений. Кроме того, на странице сведений о требовании можно просматривать дочерние требования данного требования и другую связанную информацию, включая следующее:

- [Участвующие стороны](#) (на стр. 776)

- [Повреждения](#) (на стр. 770)

- Действия

С требованиями могут быть связаны операции. Все операции, связанные с требованием, показаны на странице "Сведения о требовании".

- Запросы на обслуживание

С требованиями могут быть связаны запросы на обслуживание. Все запросы на обслуживание, связанные с требованием, показаны на странице "Сведения о требовании".

## Работа с главной страницей требований

Главная страница требований является начальной точкой для управления требованиями. Эта страница состоит из нескольких разделов, где выводится информация, актуальная для пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы требований настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание требования

Для создания требования достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные требования". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 55) и [Поля требования](#) (см. [Поля требований](#) на стр. 763).

### Работа со списками требований



Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для требований.

| Список требований             | Фильтры                                                                          |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Все требования                | Все доступные для просмотра требования независимо от того, кому они принадлежат. |
| Недавно измененные требования | Все требования, упорядоченные по дате изменения.                                 |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр раздела недавно измененных требований

В разделе "Недавно измененные требования" содержатся последние изменявшиеся требования, упорядоченные по дате изменения. Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список". Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу требований.

### Добавление разделов на главную страницу требований

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу требований, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

### Процедура добавления разделов на главную страницу требований

- 1 На главной странице требований щелкните ссылку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы требований" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Связанная информация

Информацию, связанную с требованиями, см. в следующих разделах:

- [Поля требований \(на стр. 763\)](#)
- [Управление требованиями \(на стр. 762\)](#)

## Управление требованиями

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)

## ■ Отслеживание родительских требований (на стр. 763)

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями](#) (на стр. 51)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, полей и варианты списков выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от имеющегося уровня доступа пользователь может не иметь доступа к выполнению всех процедур из предыдущего списка.

### Связанная информация

Информацию, связанную с требованиями, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей требований](#) (на стр. 761)
- [Поля требований](#) (на стр. 763)

## Отслеживание родительских требований

Для включения отслеживания родительских требований добавьте родительское требование в поле 'Родительское требование' в записи дочернего требования.

### Для отслеживания родительского требования

- 1 Выберите требование.  
Подробнее об выборе требования см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 81).
- 2 На странице 'Сведения о требовании' нажмите 'Правка'.
- 3 На странице 'Редактирование требования' выберите поле 'Родительское требование', затем выберите требование.

## Поля требований

Страница "Редактирование требования" используется для добавления требований или обновления сведений о них. На странице "Редактирование требования" представлен полный набор полей для требования.

**СОВЕТ.** Редактировать требования также можно на страницах "Список требований" и "Сведения о требовании". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи](#) (см. [Обновление сведений о записях](#) на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                      | Описание                  |
|---------------------------|---------------------------|
| <b>Профиль требования</b> |                           |
| Номер требования          | Идентификатор требования. |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Специализация                  | Специализация страхования, например страхование транспортных средств, имущества, гражданской ответственности, жизни, страхование от несчастного случая на производстве.                                           |
| Код страхового случая          | Код конкретного страхового случая; например, страховая компания может использовать код 100 для обозначения дорожно-транспортного происшествия, 200 для обозначения хищения и т. д.                                |
| Тип страхового случая          | Тип страхового случая, связанный с кодом страхового случая. Примеры: дорожно-транспортное происшествие, хищение и т. д.                                                                                           |
| Дата отчета                    | Дата заявления о происшествии (подачи требования) застрахованным лицом.                                                                                                                                           |
| Дата и время страхового случая | Дата происшествия или наступления страхового случая.                                                                                                                                                              |
| Валюта                         | Валюта требования.                                                                                                                                                                                                |
| Дата закрытия                  | Дата закрытия требования.                                                                                                                                                                                         |
| Номер события                  | Номер, идентифицирующий событие. Как правило, страховые компании классифицируют по номерам события катастрофического характера. Некоторые примеры номеров событий: 1002 – ураган Айк, 1003 – ураган Эндрю и т. д. |
| Статус                         | Состояние требования, например "Сообщение о страховом случае", "Открыто", "Просмотрено", "Закрыто".                                                                                                               |
| <b>Сведения о требовании</b>   |                                                                                                                                                                                                                   |
| Вид страхового случая          | Вид страхового случая, например пожар, хищение, несчастный случай, ураган, наводнение, град или другое.                                                                                                           |
| Категория страхового случая    | Категория, используемая большинством страховых компаний для классификации объектов ущерба. Некоторые примеры: а. Жилище; б. Прочие строения; в. Личное имущество; г. Невозможность использования.                 |
| Место страхового случая        | Место наступления страхового случая, например гараж, торговый центр и т. д.                                                                                                                                       |
| Сумма ущерба                   | Сумма ущерба, понесенного клиентом. Если общая сумма ущерба превышает сумму ответственности, разница может подлежать оплате клиентом.                                                                             |
| Источник ответственности       | Источник ответственности, ставший причиной данного требования. Некоторые примеры: травмированный работник, поврежденное имущество работника, травмированное частное лицо, имущество частного лица,                |

| Поле                                       | Описание                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | дорожно-транспортная травма, травма типа "поскользнулся и упал" (полученная на территории частной собственности из-за халатности собственника). |
| Сумма ответственности                      | Сумма, подлежащая уплате в случае установления ущерба.                                                                                          |
| Отношение к застрахованному лицу           | Отношение пострадавшего лица к застрахованному лицу. Некоторые примеры: работодатель, руководитель, коллега.                                    |
| Место травмы                               | Место получения травмы.                                                                                                                         |
| Дата уведомления работодателя о травме     | Дата, когда работодатель был уведомлен о травме работника.                                                                                      |
| Дата уведомления работодателя о требовании | Дата, когда работодатель был уведомлен о требовании работника.                                                                                  |
| Число пострадавших                         | Число лиц, пострадавших в результате происшествия. Некоторые из этих лиц могут являться работниками.                                            |
| Число пострадавших работников              | Число работников, пострадавших в результате происшествия.                                                                                       |
| Травмированная часть тела                  | Травмированная часть тела, например рука, нога, шея и т. д.                                                                                     |
| Тип травмы                                 | Тип травмы, например ожог, перелом, растяжение и др.                                                                                            |
| Медицинский код травмы                     | Код, соответствующий травме в медицинской номенклатуре, например IDC-9, IDC-10.                                                                 |
| Работоспособность                          | Указывает, сохранил ли работник трудоспособность после травмы.                                                                                  |
| Класс работника                            | Класс работника, например секретарь, менеджер и т. д.                                                                                           |
| Пострадал в рабочее время?                 | Указывает, в рабочее ли время произошла травма.                                                                                                 |
| Название больницы                          | Название больницы, где проходил лечение по поводу травмы пострадавший.                                                                          |
| Время смерти                               | Время смерти пострадавшего.                                                                                                                     |
| Номер отчета милиции/следователя           | Номер отчета милиции или следователя, связанный с требованием сотрудника о возмещении ущерба.                                                   |

| Поле                                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Интеграция требования</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Внешний идентификатор системы          | Идентификатор внешнего источника информации о данном требовании. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                                                                           |
| Внешний источник                       | Источник внешней информации о требовании, например имя приложения, имя базы данных, имя интеграции и т. д.                                                                                                                                                            |
| Последнее внешнее обновление           | Дата и время последнего обновления данных требования. Дата и время обновления данных полиса (из внешнего источника).                                                                                                                                                  |
| <b>Полис требования</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Полис                                  | Страховой полис, связанный с данным требованием.                                                                                                                                                                                                                      |
| Сообщившее лицо                        | Лицо, сообщившее о происшествии. Некоторые примеры: сам застрахованный, водитель застрахованного ТС или агент.                                                                                                                                                        |
| Контактная информация сообщившего лица | Контактная информация лица, сообщившего о происшествии.                                                                                                                                                                                                               |
| Условия                                | Условия, в которых имело место происшествие, такие как погодные условия, например <i>Шел дождь</i> .                                                                                                                                                                  |
| Виновный                               | Виновное лицо. Некоторые примеры: застрахованный водитель или другой водитель.                                                                                                                                                                                        |
| Отделение милиции/пожарной службы      | Отделение милиции/пожарной службы, где был составлен отчет.                                                                                                                                                                                                           |
| Номер отчета                           | Номер отчета, связанного с происшествием.                                                                                                                                                                                                                             |
| Примечания                             | Подробное описание требования.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Описание страхового случая             | Описание страхового случая, например "автомобиль получил повреждения от столкновения с грузовым автомобилем".                                                                                                                                                         |
| Корпоративный субъект                  | Корпоративный субъект, связанный с данным требованием.                                                                                                                                                                                                                |
| Адрес                                  | Адрес, где имело место происшествие. Этот адрес может отличаться от всех остальных адресов в Oracle CRM On Demand и не связан с адресом контакта, адресом предприятия или адресом имущества. Этот адрес необходим и используется только для данной записи требования. |

| Поле   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Город  | Город, где имело место происшествие. Этот город может отличаться от всех остальных городов в Oracle CRM On Demand и не связан с городом контакта, городом местонахождения предприятия или имущества. Название города необходимо и используется только для данной записи требования. |
| Штат   | Край или область, где имело место происшествие. Край или область, где имело место происшествие.                                                                                                                                                                                     |
| Индекс | Почтовый индекс местности, где имело место происшествие.                                                                                                                                                                                                                            |

### Связанная информация

Информацию, связанную с требованиями, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей требований \(на стр. 761\)](#)
- [Управление требованиями \(на стр. 762\)](#)

## Обеспечения

Страницы "Обеспечение" используются для создания, обновления и отслеживания страховых обеспечений любых типов. Под обеспечениями обычно понимаются предельные суммы денежных выплат и риски, покрываемые страховым полисом контакта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации об обеспечениях, вкладка "Обеспечения" может быть недоступна для настройки.

Под *обеспечением* понимаются предельные суммы денежных выплат и риски, покрываемые страховым полисом. Для отслеживания обеспечений полисов их добавляют к полисам. Можно отслеживать обеспечения всех типов, таких как происшествия, телесные повреждения, пожары и т. д. Страницы 'Обеспечения' используются для идентификации и управления профилями обеспечений путем фиксации сведений об обеспечении, таких как тип обеспечения, индивидуальный предел, общий предел, размер вычетов и т.д.

### Работа с главной страницей обеспечений

Главная страница обеспечений служит исходным пунктом управления записями обеспечений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы обеспечений настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание записи обеспечения

Для создания записи обеспечения достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные обеспечения". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля обеспечения \(см. Поля обеспечений на стр. 769\)](#).

#### Работа со списками обеспечений

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для обеспечений.

| Список обеспечений             | Фильтры                                                                                            |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все обеспечения                | Все доступные для просмотра обеспечения независимо от того, кому они принадлежат.                  |
| Недавно измененные обеспечения | Все обеспечения с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных обеспечений

В разделе "Недавно измененные обеспечения" показаны обеспечения, которые изменялись в последнее время.

Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу обеспечений

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу обеспечений, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

### Порядок добавления разделов на главную страницу обеспечений

- 1 На главной странице обеспечений нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы обеспечений" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Связанная информация

Информацию, связанную с обеспечениями, см. в следующих разделах:

- [Поля обеспечений \(на стр. 769\)](#)
- [Управление обеспечениями \(на стр. 768\)](#)

### Управление обеспечениями

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями \(на стр. 51\)](#)



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, полей и варианты списков выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, представленной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанная информация

Информацию, связанную с обеспечениями, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей обеспечений \(на стр. 767\)](#)
- [Поля обеспечений \(на стр. 769\)](#)

### Поля обеспечений

Страница "Редактирование обеспечения" используется для добавления записей обеспечений или обновления сведений о существующих обеспечениях. На странице "Редактирование обеспечений" представлен полный набор полей для записи обеспечения.

**СОВЕТ.** Редактировать записи обеспечений также можно на страницах "Список обеспечений" и "Сведения об обеспечении". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. Обновление сведений о записях на стр. 120).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                         | Описание                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профиль обеспечения</b>   |                                                                                                                                                                                                             |
| Имя обеспечения              | Уникальное имя обеспечение.                                                                                                                                                                                 |
| Полис                        | Полис, связанный с данным обеспечением.                                                                                                                                                                     |
| Обеспечение                  | Тип обеспечения, приобретенного клиентом в рамках полиса для страхования своей ответственности. Некоторые примеры обеспечений: происшествия, полное обеспечение, телесные повреждения, медицинские расходы. |
| Статус обеспечения           | Состояние обеспечения, например "Отложено", "Открыто" и "Закрыто".                                                                                                                                          |
| Валюта                       | Валюта обеспечения.                                                                                                                                                                                         |
| Застрахованная собственность | Застрахованная собственность, связанная с записью обеспечения.                                                                                                                                              |
| Индивидуальный предел        | Предельная сумма индивидуального обеспечения. Например, максимальная сумма выплат по страховке на случай происшествия может составлять \$100 000.                                                           |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Общий предел                   | Общая предельная сумма выплат. Например, если застрахованное лицо становится участником столкновения двух транспортных средств, суммарные выплаты по страховке на случай столкновения для обоих ТС могут быть ограничены \$300 000.               |
| Продукт обеспечения            | Страховой продукт, связанный с данным обеспечением.                                                                                                                                                                                               |
| <b>Сведения об обеспечении</b> |                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Вычеты                         | Сумма, вычитаемая из страхового возмещения (т. е. уплачиваемая клиентом до выплаты со стороны страховой компании). (Наряду с термином <i>вычет</i> в ряде стран, в частности, в Великобритании и Ирландии, употребителен термин <i>избыток</i> .) |
| Начало                         | Дата, с которой обеспечение вступает в силу.                                                                                                                                                                                                      |
| Окончание                      | Дата окончания действия обеспечения.                                                                                                                                                                                                              |
| Страховая сумма                | Сумма, на которую застрахован объект страхования.                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Интеграция обеспечения</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Внешний идентификатор системы  | Идентификатор внешнего источника информации об обеспечении. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                                                            |
| Внешний источник               | Источник внешней информации о полисе, например, имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.                                                                                                                                                    |
| Идентификатор интеграции       | Идентификатор интеграции внешней информации о записи обеспечения. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                                                      |
| Последнее внешнее обновление   | Дата и время последнего обновления данных полиса (из внешнего источника).                                                                                                                                                                         |

### Связанная информация

Информацию, связанную с обеспечениями, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей обеспечений \(на стр. 767\)](#)
- [Управление обеспечениями \(на стр. 768\)](#)

## Повреждения

Страницы "Повреждение" служат для идентификации и сбора сведений о повреждениях, таких как описание повреждения и сумма ущерба. *Повреждение* - это нанесение ущерба имуществу, приводящее к снижению его стоимости. Данные о повреждении используются в страховых исках для отслеживания повреждения имущества, покрываемого полисом.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации об ущербе, вкладка "Ущерб" может быть недоступна для настройки.

## Работа с главной страницей повреждений

Главная страница ущерба является начальной точкой для управления видами ущерба.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы ущерба настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание записи повреждения

Для создания записи повреждения достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные повреждения". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля повреждения \(на стр. 772\)](#).

### Работа со списками повреждений

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для повреждений.

| Список ущерба                    | Фильтры                                                                             |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Все записи ущерба                | Все доступные для просмотра записи ущерба независимо от того, кому они принадлежат. |
| Недавно измененные записи ущерба | Все записи ущерба, упорядоченные по дате изменения.                                 |

Для просмотра списка щелкните его имя.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных повреждений

В разделе "Недавно измененные повреждения" показаны повреждения, которые изменялись в последнее время.

Для разворачивания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу повреждений

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу повреждений, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Ниже приводится процедура добавления разделов на главную страницу ущерба.

### Порядок добавления разделов на главную страницу ущерба

- 1 На главной странице ущерба нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы ущерба" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

#### Связанные темы

Информацию, связанную с записями ущерба, см. в следующих разделах:

- [Поля ущерба \(на стр. 772\)](#)
- [Управление повреждениями \(на стр. 772\)](#)

## Управление повреждениями

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с ущербом, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей повреждений \(на стр. 771\)](#)
- [Поля ущерба \(на стр. 772\)](#)

## Поля ущерба

Страница "Редактирование ущерба" используется для добавления записей об ущербе или обновления сведений о существующем ущербе. На странице "Редактирование ущерба" представлен полный набор полей для записи ущерба.

**СОВЕТ.** Редактировать записи ущерба также можно на страницах "Список ущерба" и "Сведения об ущербе". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                  | Описание                                |
|-----------------------|-----------------------------------------|
| <b>Профиль ущерба</b> |                                         |
| Требование            | Требование, связанное с записью ущерба. |

| Поле                                | Описание                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Страхование собственности           | Застрахованная собственность, связанная с записью ущерба.                                                                                                                                                    |
| Имя повреждения                     | Уникальное имя ущерба. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                                                            |
| Описание поврежденной собственности | Описание поврежденной собственности, например "автомобиль BMW". Это поле ограничено 16350 символами.                                                                                                         |
| Описание ущерба                     | Описание ущерба, например <i>повреждена правая передняя фара</i> . Это поле ограничено 16350 символами.                                                                                                      |
| Валюта                              | Валюта для повреждения.                                                                                                                                                                                      |
| Номер собственности                 | Номер имущества, например, имущество 1, имущество 2 и т. д. Например, если в полис включено три автомобиля, их можно пронумеровать следующим образом: 1 – Toyota Corolla, 2 – Mazda Miata, 3 – Hyundai Pony. |
| Тип поврежденной собственности      | Тип имущества, например мотоцикл, жилой автофургон, личный легковой автомобиль, дом и т. д.                                                                                                                  |
| Примерная величина                  | Сумма оценки ущерба застрахованной собственности.                                                                                                                                                            |
| <b>Интеграция ущерба</b>            |                                                                                                                                                                                                              |
| Внешний идентификатор системы       | Идентификатор внешнего источника информации о записи ущерба. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                      |
| Внешний источник                    | Источник внешней информации о полисе, например, имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.                                                                                                               |
| Идентификатор интеграции            | Идентификатор интеграции внешней информации о записи ущерба. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                      |
| Последнее внешнее обновление        | Дата и время последнего обновления данных полиса (из внешнего источника).                                                                                                                                    |

### Связанные темы

Информацию, связанную с ущербом, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей повреждений \(на стр. 771\)](#)
- [Управление повреждениями \(на стр. 772\)](#)

## Страхование собственности

Страницы "Страхование собственности" служат для создания, обновления и отслеживания субъектов страхования собственности. Запись страхования собственности позволяет группировать контакты, а

связанную с ними информацию накапливать, получая от контактов, связанных со страхуемой собственностью.

Под *страхуемой собственностью* понимается материальный актив, в отношении которого контакту или владельцу предприятия принадлежит право собственности. Владелец приобретает страховой полис для защиты имущества от ущерба вследствие хищения, пожара или других опасностей. Этот термин (страхуемая собственность) используется также в требованиях. Владелец может указать, какое застрахованное имущество повреждено в результате происшествия. Запись страхования собственности может использоваться для отслеживания страхуемого имущества любых типов, включая автомобили, суда, драгоценности, дома и т. д.

Страницы 'Страхование собственности' могут использоваться для идентификации страхуемой собственности и создания профиля путем сбора такой информации, как марка, модель, год выпуска, номер водительских прав и т.д. Можно также использовать страницы 'Страхование собственности' для просмотра другой связанной информации. Подробнее об этом см. в разделах [Обеспечения \(на стр. 767\)](#) и [Повреждения \(на стр. 770\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о страхуемой собственности, вкладка "Страхование собственности" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

## Работа с главной страницей страхования собственности

Главная страница страхования собственности служит исходным пунктом управления записями страхования собственности.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании пользователя может индивидуально настраивать макет главной страницы 'Страхование собственности' пользователя. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание записи страхования собственности

Для создания записи страхования собственности достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные страхования собственности". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля страхования собственности \(на стр. 775\)](#).

### Работа со списками страхования собственности

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки, доступные для страхования собственности.

| Список страхования собственности            | Фильтры                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Вся страхуемая собственность                | Вся страхуемая собственность, которая отображается пользователю                                                                         |
| Недавно измененная страхуемая собственность | Все записи страхуемой собственности, в поле "Владелец" которых отображается имя данного пользователя, отсортированные по дате изменения |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### **Просмотр раздела недавно измененных страхований собственности**

В разделе "Недавно измененные страхования собственности" показано страхуемое имущество, которое просматривалось в последнее время.

Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

### **Добавление разделов на главную страницу страхования собственности**

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу страхования собственности, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу страхования собственности.

### **Процедура добавления разделов на главную страницу страхования собственности**

- 1 На главной странице "Страхование собственности" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы Страхование собственности" нажмите стрелки для добавления или удаления разделов и для организации разделов на данной странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## **Управление страхованием собственности**

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## **Поля страхования собственности**

Используйте страницу "Редактирование страхования собственности" для добавления записи страхования собственности или обновления существующего страхования собственности. На странице "Редактирование страхования собственности" отображается полный набор полей страхования собственности.

**СОВЕТ.** Редактирование информации о страховании собственности возможно также на странице "Список страхования собственности" и на странице "Сведения о страховании собственности". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профиль собственности</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                |
| Полис                           | Полис, связанный с данным страхованием собственности.                                                                                                                                                                                          |
| Последовательность              | Порядковый номер страхуемой собственности. Например, полис может охватывать три автомобиля, под порядковым номером 1 может быть записан автомобиль Toyota Corolla, под порядковым номером 2 Mazda Miata, а под порядковым номером 3 - Hyundai. |
| Тип                             | Тип страхуемого имущества, например мотоцикл, жилой автофургон, личный легковой автомобиль, частный дом и т. д.                                                                                                                                |
| Описание                        | Подробное описание страхуемой собственности. Это поле ограничено 16350 символами.                                                                                                                                                              |
| Сумма                           | Сумма, на которую застрахована собственность                                                                                                                                                                                                   |
| Валюта                          | Валюта для страхуемой собственности.                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Интеграция собственности</b> |                                                                                                                                                                                                                                                |
| Внешний идентификатор           | Служит для отслеживания по внешнему идентификатору источника внешней информации о требовании. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                       |
| Внешний источник                | Источник внешней информации о страхуемой собственности, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.                                                                                                                                |
| Идентификатор интеграции        | Служит для отслеживания идентификатора интеграции внешней системы. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                                                  |

## Участвующие стороны

Страницы "Участвующие стороны" служат для создания, обновления и отслеживания участвующих сторон любых типов. Участвующие стороны позволяют отслеживать отношения между контактами и требованиями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации об участвующих сторонах, вкладка "Участвующие стороны" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

*Участвующая сторона* - это контакт, указанный в страховом требовании. Каждый контакт может выполнять в требовании определенную роль. Вкладку "Участвующие стороны" можно использовать для отслеживания отношений между контактом и требованиями. Примеры ролей контактов в требовании:

заявитель, застрахованный водитель, адвокат. Страницы "Участвующие стороны" можно использовать для идентификации и профилирования участвующей стороны.

## Работа с главной страницей участвующих сторон

Главная страница участвующих сторон служит исходным пунктом управления участвующими сторонами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании пользователя может индивидуально настраивать макет главной страницы 'Участвующие стороны' пользователя. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание записи участвующей стороны

Для создания записи участвующей стороны достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные участвующие стороны". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и Поля участвующей стороны (см. [Поля для участвующей стороны](#) на стр. 778).

### Работа со списками участвующих сторон

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков.

| Список участвующих сторон              | Фильтры                                                                                                                              |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все участвующие стороны                | Все участвующие стороны, которые отображаются пользователю вне зависимости от принадлежности участвующих сторон.                     |
| Недавно измененные участвующие стороны | Все единицы участвующие стороны, в поле "Владелец" которых отображается имя данного пользователя, отсортированные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных участвующих сторон

В разделе "Недавно измененные участвующие стороны" показаны участвующие стороны, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

### Добавление разделов на главную страницу участвующих сторон

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу участвующих сторон, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Следующая процедура описывает добавление разделов на главную страницу 'Участвующие стороны'.

## Для добавления разделов на главную страницу "Участвующие стороны"

- 1 На главной странице "Участвующие стороны" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы Участвующие стороны" нажмите стрелки для добавления или удаления разделов и для организации разделов на данной странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление участвующими сторонами

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## Поля для участвующей стороны

Используйте страницу "Редактирование участвующей стороны" для добавления участвующей стороны или обновления сведений существующей участвующей стороны. На странице "Редактирование участвующей стороны" отображается полный набор полей участвующей стороны.

**СОВЕТ.** Редактирование информации об участвующей стороне возможно также на странице 'Список участвующих сторон' и на странице 'Сведения об участвующей стороне'. Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи](#) (см. [Обновление сведений о записях на стр. 120](#)).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Следующая таблица содержит дополнительную информацию о некоторых полях сведений об участвующей стороне.

| Поле                               | Описание                                                                                                                              |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профиль участвующей стороны</b> |                                                                                                                                       |
| Требование                         | Требование, связанное с этой участвующей стороной.                                                                                    |
| Контакт                            | Имя контакта для данного требования.                                                                                                  |
| Имя участвующей стороны            | Уникальное имя участвующей стороны.                                                                                                   |
| Роль                               | Роль контакта в данном требовании. Примерами ролей являются: сторонний претендент, истец, свидетель, адвокат и застрахованный супруг. |

| Поле                                   | Описание                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Валюта                                 | Валюта для участвующей стороны.                                                                                                                                      |
| Роль в ДТП                             | Роль участвующей стороны в ДТП. Примерами ролей являются: водитель, пассажир и пешеход.                                                                              |
| Местоположение                         | Местонахождение истца во время ДТП. Примерами могут служить: "в участвовавшем автотранспортном средстве", "в не участвовавшем автотранспортном средстве", "пешеход". |
| <b>Сведения об участвующей стороне</b> |                                                                                                                                                                      |
| Сводка по травме                       | Сводная информация о травмах участвующей стороны. Максимальная длина этого поля 250 символов.                                                                        |
| Описание травмы                        | Подробное описание травмы участвующей стороны. Это поле ограничено 16350 символами.                                                                                  |
| <b>Интеграция участвующей стороны</b>  |                                                                                                                                                                      |
| Внешний идентификатор системы          | Служит для отслеживания по внешнему идентификатору источника внешней информации об участвующей стороне. Максимальная длина этого поля 50 символов.                   |
| Внешний источник                       | Источник внешней информации об участвующей стороне, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.                                                          |
| Идентификатор интеграции               | Служит для отслеживания идентификатора интеграции внешней информации об участвующей стороне.                                                                         |
| Последнее внешнее обновление           | Дата и время последнего обновления данных об этой участвующей стороне (из внешнего источника).                                                                       |

## Полисы

Страница "Полис" служит для создания, обновления и отслеживания страховых полисов любых типов. Полисы обычно являются полисами контактов или предприятий, которыми управляет данная страховая компания, однако возможно отслеживание всех полисов контакта или предприятия, в т.ч. полисов других страховых компаний.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о полисах, вкладка 'Полисы' может быть исключена из настройки для этого пользователя.

*Полис* - это письменное соглашение между страховщиком и страхователем, в котором страховщик обязуется предоставить страховое пособие при наступлении страхового случая, а страхователь обязуется платить взносы. Полисы служат для страховых компаний средством управления контактами и отношениями с предприятиями.

Тип записи "Полис" позволяет страховщикам переходить от отношений, ориентированных на полис, к отношениям, ориентированным на клиента и домохозяйство, благодаря доступу к общим данным полиса. Информация о полисе (например, тип, состояние и срок действия в Oracle CRM On Demand) поддерживает такие взаимодействия при отношениях, сосредоточенных на клиенте и домохозяйстве, как операции, требования и календарь. Тип записи "Полис" может использоваться для отслеживания полисов любых типов, например, полисов страхования транспортных средств, имущества, гражданской ответственности и др. У полиса могут быть родительские полисы, т. е. поддерживаются все типы структур и иерархий полисов. Такие иерархии полисов допускают объединение полисов в группы, позволяя формировать любые требуемые структуры полисов.

### Профильная и прочая информация о полисах

Страницы "Полис" могут использоваться для определения и сбора сведений профиля и подробной информации о полисе. Страницы "Полис" могут также служить для просмотра дочерних полисов данного полиса и другой сопутствующей информации, в т.ч.:

- [Держатели полиса \(на стр. 784\)](#)
- [Требования \(на стр. 761\)](#)
- [Страхование собственности \(на стр. 773\)](#)
- [Обеспечения \(на стр. 767\)](#)
- **Операции.** С полисом может быть связана операция. Операции, связанные с полисом, можно просматривать на главной странице полисов. Дополнительные сведения см. в разделе [Работа с главной страницей полисов \(на стр. 780\)](#).
- **Запросы на обслуживание.** С полисом может быть связан запрос на обслуживание. Запросы на обслуживание, связанные с полисом, можно просматривать на главной странице полисов. Дополнительные сведения о запросах на обслуживание см. в разделе [Запросы на обслуживание \(на стр. 436\)](#).

## Работа с главной страницей полисов

Главная страница полисов служит исходным пунктом управления полисами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы полисов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание полиса

Для создания полиса достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные полисы". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля полиса \(см. Поля полисов на стр. 782\)](#).

### Работа со списками полисов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для полисов.

| Список полисов            | Фильтры                                                                                                         |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все политики              | Все полисы, отображаемые данному пользователю вне зависимости от принадлежности записей                         |
| Недавно измененные полисы | Все полисы, в поле "Владелец" которых отображается имя данного пользователя, отсортированные по дате изменения. |
| Мои полисы                | Полисы, для которых в поле "Владелец" указано ваше имя.                                                         |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных полисов

В разделе "Недавно измененные полисы" показаны полисы, которые изменялись в последнее время.

Для разворачивания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу полисов

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу полисов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу полисов.

### Для добавления разделов на главную страницу "Полис"

- 1 На главной странице "Полис" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы Полис" нажмите стрелки для добавления или удаления разделов и для организации разделов на данной странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

## Управление полисами

Управление полисами включает в себя выполнение следующей задачи: [Отслеживание родительских полисов \(на стр. 782\)](#).

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Работа с дополнениями \(на стр. 171\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## Отслеживание родительских полисов

Для активизации отслеживания родительского полиса данного полиса добавьте родительский полис в поле 'Родительский полис' этого дочернего полиса.

### Для отслеживания родительского полиса

- 1 Выберите полис  
Подробнее об выборе полиса см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице 'Сведения о полисе' нажмите 'Правка'.
- 3 На странице 'Редактирование полиса' выберите поле 'Родительский полис'.

## Поля полисов

Используйте страницу "Редактирование полиса" для добавления полиса или обновления сведений существующего полиса. На странице "Редактирование полиса" отображается полный список полей данного полиса.

Редактирование информации о полисе возможно также на странице "Список полисов" и на странице "Сведения о полисе". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи \(см. Обновление сведений о записях на стр. 120\)](#).

**СОВЕТ.** Можно указать иерархии полисов, в которых полис является дочерним для другого полиса, выбрав родительский полис среди записей полисов. Подробнее об отслеживании родительских полисов см. [Отслеживание родительских полисов \(на стр. 782\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Следующая таблица содержит дополнительную информацию о некоторых полях полиса.

| Поле                  | Описание                                                                                                                                        |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профиль полиса</b> |                                                                                                                                                 |
| Номер полиса          | Номер полиса, который обычно генерируется системой полисов.                                                                                     |
| Тип полиса            | Тип полиса, например, "автомобиль", "собственность", "общегражданская ответственность", "производственная компенсация" или "страхование жизни". |
| Статус                | Статус полиса, например, "новое предприятие", "в силе", "отложено", "прекращено", "возобновление" или "котировка".                              |



| Поле                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субстатус                     | Субстатус полиса, например, "не передано на обработку", "отзыв от брокера", "отменено" или "истек срок".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Валюта                        | Валюта для полиса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Дата начала действия          | Дата, начиная с которой полис вступает в силу.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Окончание срока действия      | Дата завершения действия полиса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Дата отмены                   | Дата отмены данного полиса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Статус ставки                 | Ставка, которая может применяться к полису в определенном состоянии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| План ставки                   | План ставки для этого полиса. Каждая страхования компания может иметь различные уровни ставок для полиса. Ряд примеров: 01, 02, 03 и т. д.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Владелец                      | <p>Владелец записи полиса.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |
| <b>Интеграция полиса</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Внешний идентификатор системы | Служит для отслеживания по внешнему идентификатору источника внешней информации о полисе. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Внешний источник              | Источник внешней информации о полисе, например, имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Идентификатор интеграции      | Служит для отслеживания по идентификатору интеграции внешней информации о полисе. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Последнее внешнее обновление  | Дата и время последнего обновления данных об этом полисе из внешнего источника.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Поле                                | Описание                                                                                                                       |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Агент полиса</b>                 |                                                                                                                                |
| Основное агентство                  | Основное агентство, инициировавшее подписание этого полиса.                                                                    |
| Основной агент                      | Основной агент, который работал с этим полисом.                                                                                |
| Источник рекомендации               | Источник рекомендации, например, Интернет, рекламная почтовая рассылка, журнал и рекомендация клиента.                         |
| Код изготовителя                    | Код изготовителя, который доставил этот полис страховщику.                                                                     |
| Номинал                             | Сумма, указанная на страховом полисе, подлежащая выплате при смерти или наступлении совершеннолетия.                           |
| Общая сумма страховых взносов       | Общая сумма страховых взносов для этого полиса.                                                                                |
| Статус выставления счетов           | Статус выставления счетов, например, "выставлен счет", "прервано" или "оплачено".                                              |
| Дата срока платежа по счету-фактуре | Дата срока оплаты счета-фактуры.                                                                                               |
| Срок                                | Срок действия полиса, например, 1 год, 2 года и т. д.                                                                          |
| Способ выплаты по полису            | Способ, используемый клиентом для платежей по данному полису, например, наличные, аванс, чеки или электронный перевод средств. |

## Держатели полиса

Используйте страницы "Держатель полиса" для создания, обновления и отслеживания держателя полиса любого типа. *Держателем полиса* обычно является контакт, владеющий полисом, который управляется страховой компанией.

Запись держателя полиса используется для отслеживания отношений между контактами и полисами. В ней отмечаются все типы ролей, которые контакт может играть применительно к полису. Примеры ролей: страхователь, основной водитель, бенефициар и т. д. При необходимости можно создать другие роли. Информацию о настройке полей и задании значений полей см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1346).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о держателях полисов, вкладка "Держатели полиса" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

## Работа с главной страницей держателей полисов

Главная страница 'Держатель полиса' является отправным пунктом управления держателями полисов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании пользователя может индивидуально настраивать макет главной страницы 'Держатель полиса' пользователя. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание держателя полиса

Для создания держателя полиса достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные держатели полисов". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля держателей полисов \(на стр. 786\)](#).

### Работа со списками держателей полисов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки для держателей полисов.

| Список держателей полисов            | Фильтры                                                                                                                  |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все держатели полисов                | Все держатели полисов, которые отображаются для данного пользователя, вне зависимости от принадлежности держателя полиса |
| Недавно измененные держатели полисов | Все держатели полисов, упорядоченные по дате изменения                                                                   |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице 'Управление списками' также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно измененных держателей полисов

В разделе "Недавно измененные держатели полисов" показаны держатели полисов, которые изменялись в последнее время.

Для разворачивания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу держателей полисов

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу держателей полисов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Следующая процедура описывает способ добавления разделов на главную страницу "Держатель полиса".

#### Для добавления разделов на главную страницу "Держатель полиса"

- 1 На главной странице "Держатель полиса" нажмите "Изменить макет".

- 2 На странице "Макет главной страницы держателей полисов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Управление держателями полисов \(на стр. 786\)](#)
- [Поля держателей полисов \(на стр. 786\)](#)

## Управление держателями полисов

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей держателей полисов \(на стр. 785\)](#)
- [Поля держателей полисов \(на стр. 786\)](#)

## Поля держателей полисов

Используйте страницу "Редактирование держателя полиса" для добавления держателя полиса или обновления сведений существующего держателя полиса. На странице "Редактирование держателя полиса" отображается полный список полей данного держателя полиса.

**СОВЕТ.** Редактирование информации о держателе полиса возможно также на странице "Список держателей полисов" и на странице "Сведения о держателе полиса". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. [Обновление сведений о записях на стр. 120](#)).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                            | Описание                                   |
|---------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Профиль держателя полиса</b> |                                            |
| Полис                           | Полис, связанный с этим держателем полиса. |
| Держатель контакта              | Имя контакта для данного полиса.           |

| Поле                                 | Описание                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя держателя полиса                 | Уникальное имя держателя полиса                                                                                                                                                                   |
| Роль                                 | Роль контакта в этом полисе. Примерами ролей являются: "застрахованный", "основной водитель" и "бенефициар".                                                                                      |
| Валюта                               | Валюта для держателя полиса.                                                                                                                                                                      |
| Тип застрахованного лица             | Тип застрахованного лица для каждого из контактов данного полиса, например, "основной" или "дополнительный".                                                                                      |
| Процент                              | Процентная доля полиса, которым владеет держатель полиса. Например, в случае полиса страхования жизни клиенты могут получать выручку по данному полису в соответствии с этим значением процентов. |
| <b>Интеграция держателей полисов</b> |                                                                                                                                                                                                   |
| Внешний идентификатор системы        | Внешний идентификатор источника внешней информации о держателе полиса. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                 |
| Внешний источник                     | Источник внешней информации о держателе полиса, например, название приложения, имя базы данных, имя интеграции и т.д. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                  |
| Идентификатор интеграции             | Идентификатор интеграции внешней информации о держателе полиса. Максимальная длина этого поля 50 символов.                                                                                        |
| Последнее внешнее обновление         | Дата и время последнего обновления данных об этом держателе полиса (из внешнего источника).                                                                                                       |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

■ [Работа с главной страницей держателей полисов \(на стр. 785\)](#)

## Профиль брокера

На вкладке "Профиль брокера" представляются все страховые брокеры, продающие или обслуживающие страховые продукты. Ежегодно менеджер канала встречается с каждым брокером и создает новый профиль брокера на год. Профиль брокера содержит демографические сведения о брокере за определенный год.

Страницы "Профиль брокера" в Oracle CRM On Demand позволяют регистрировать демографические сведения о партнере, такие как имя брокера, его адрес, номера телефонов, номер факса, веб-узел, доход, описание бизнеса и прочее. Профиль брокера является дочерним объектом партнера. Для получения дополнительных сведений о партнерах см. раздел [Партнеры \(на стр. 464\)](#).

## Работа с главной страницей профилей брокеров

Главная страница профилей брокеров служит исходным пунктом управления профилями брокеров.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы профилей брокеров настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание профиля брокера

Для создания профиля брокера нажмите кнопку создания в разделе "Недавно измененные профили брокеров". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля профиля брокера \(на стр. 789\)](#).

### Работа со списками профилей брокеров

В разделе "Списки профилей брокеров" показан ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для профилей брокеров.

| Список профилей брокеров            | Описание                                                                                                                                            |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все профили брокеров                | Отображение всех записей, доступных пользователю для просмотра, независимо от того, кому принадлежит список. Здесь профили брокеров не фильтруются. |
| Недавно измененные профили брокеров | Фильтрация всех профилей брокеров с сортировкой по дате изменения.                                                                                  |
| Все национальные профили брокеров   | Фильтрация всех профилей брокеров по подтипу канала "Национальный".                                                                                 |
| Мои профили брокеров                | Фильтрация всех профилей брокеров по имени пользователя в поле "Владелец".                                                                          |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand, доступные только для чтения – их нельзя редактировать или удалять.

### Просмотр раздела "Мои недавно измененные профили брокеров"

Раздел "Мои недавно измененные профили брокеров" содержит запросы профилей брокеров, владельцем которых является пользователь и которые были недавно изменены. Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу профилей брокеров

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", на главную страницу профилей брокеров можно добавить любой набор из следующих разделов:

- Списки профилей брокеров

- Мои недавно измененные профили брокеров
- Мои профили брокеров
- Все национальные профили брокеров

### **Процедура добавления разделов на главную страницу профилей брокеров**

- 1 На главной странице профилей брокеров нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы профилей брокеров с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите "Сохранить".

## **Управление профилями брокеров**

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями](#) (на стр. 51)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 55)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 120)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 123)
- [Работа со списками](#) (на стр. 131)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

## **Поля профиля брокера**

Для добавления профиля брокера или обновления сведений существующего профиля брокера используется страница правки профиля брокера. На странице правки профиля брокера представлен полный набор полей для профиля брокера.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                            | Описание                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Демографические сведения</b> |                                                                                                                                                                        |
| Имя профиля брокера             | Имя профиля брокера. Для того, чтобы избежать появления одинаковых записей, убедитесь, что правила именования в компании учитывают сокращения, заглавные буквы и т. п. |
| Партнер                         | Имя брокера, к которому относится данный профиль.                                                                                                                      |



| Поле                                     | Описание                                                                                                              |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Подтип канала                            | Описание обеспечения брокера. Допустимые значения: "Глобальные", "Местное", "Национальные", "Региональное" и "Оптов." |
| Сегментация                              | Описание сегментации брокера. Допустимые значения: "Коммерческий", "Прирост" и "Розничная торговля".                  |
| Профиль брокера - год                    | Год, в течение которого профиль брокера действителен.                                                                 |
| Телефон                                  | Номер телефона брокера.                                                                                               |
| Номер факса                              | Номер факса брокера.                                                                                                  |
| Веб-узел                                 | URL-адрес брокера.                                                                                                    |
| Страна                                   | Страна местонахождения брокера.                                                                                       |
| Адрес 1                                  | Адрес местонахождения брокера.                                                                                        |
| Адрес 2                                  | Адрес местонахождения брокера.                                                                                        |
| Город                                    | Город местонахождения брокера.                                                                                        |
| Провинция                                | Край или область местонахождения брокера.                                                                             |
| Почтовый индекс                          | Почтовый индекс местонахождения брокера.                                                                              |
| <b>Прочее</b>                            |                                                                                                                       |
| Обзор компании                           | Обзор брокера.                                                                                                        |
| Историческое и будущее развитие компании | Описание истории и будущего развития брокера.                                                                         |
| Территориальная/региональная структура   | Описание территориальной или региональной структуры брокера.                                                          |

# 12 Автотранспорт

Для хранения данных об автотранспорте в Oracle CRM On Demand используются следующие типы записей:

- **Транспортные средства.** Эти страницы используются для отслеживания истории продаж и истории обслуживания транспортных средств.
- **Дилеры.** Эти страницы используются для управления сведениями о дилерах.

Примечание. Эти типы записей доступны только в Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Дилеры

Главные страницы дилеров используются для создания, обновления и отслеживания записей дилеров.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о дилерах, вкладка "Дилер" может быть недоступна для настройки.

### Работа с главной страницей дилеров

Главная страница дилера является начальной точкой для управления дилерами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы дилера настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

#### Создание дилера

Для создания дилера достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные дилеры". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и [Поля дилера \(на стр. 793\)](#).

#### Работа со списками дилеров

В разделе "Списки дилеров" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки дилеров.

| Список дилеров | Фильтры                                                                        |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Все дилеры     | Все дилеры, доступные для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат. |
| Мои дилеры     | Дилеры с именем текущего пользователя в поле "Владелец".                       |

| Список дилеров            | Фильтры                                                                                         |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Недавно измененные дилеры | Все дилеры с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате изменения. |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". На странице "Управление списками" также содержатся стандартные списки, поставляемые вместе с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. поэтому их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно изменявшихся дилеров

В разделе "Мои недавно просмотренные дилеры" показаны дилеры, которые просматривались в последнее время.

Для разворачивания этого списка нажмите "Показать весь список".

### Просмотр сделок, связанных с дилерами

В разделе "Сделки, связанные с дилерами" показаны основные сделки, назначенные текущему пользователю.

Чтобы полностью развернуть список сделок, связанных с дилерами, нажмите кнопку "Показать весь список".

### Добавление разделов на главную страницу дилеров

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы дилеров некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные дилеры
- Недавно измененные дилеры
- Мои недавно созданные дилеры
- Мои недавно измененные дилеры
- Один или несколько разделов для отчетов (отображение таких разделов на главной странице дилера настраивается администратором компании)

### Порядок добавления разделов на главную страницу дилера

- 1 На главной странице дилера перейдите по ссылке "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы дилера" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Связанная информация

Другие сведения, связанные с дилерами, см. в следующих разделах:

- [Поля дилера \(на стр. 793\)](#)
- [Управление дилерами \(на стр. 792\)](#)

## Управление дилерами

Управление дилерами включает в себя выполнение следующих задач:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)
- [Обновление сведений о записях \(на стр. 120\)](#)
- [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#)
- [Работа со списками \(на стр. 131\)](#)
- [Передача владения записями \(см. \[Передача права собственности на записи\]\(#\) на стр. 154\)](#)
- [Добавление примечаний \(на стр. 166\)](#)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи \(на стр. 173\)](#)
- [Удаление и восстановление записей \(на стр. 184\)](#)
- [Управление календарями и операциями \(на стр. 210\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

### Связанная информация

Другие сведения, связанные с дилерами, см. в следующих разделах:

- [Дилеры \(на стр. 791\)](#)
- [Поля дилера \(на стр. 793\)](#)
- [Работа с главной страницей дилеров \(на стр. 791\)](#)
- [Аналитика \(на стр. 871\)](#)

## Поля дилера

Страница "Редактирование дилера" используется для добавления дилера или обновления сведений о нем. На странице "Редактирование дилера" представлен полный набор полей для дилера.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может различными способами настроить приложение, например, изменив имена типов записей, полей и вариантов в списках выбора. Таким образом, отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в этой таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                              | Описание                                                                     |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Сведения о ключевом дилере</b> |                                                                              |
| Имя                               | Имя автодилера. Не более 100 символов.                                       |
| Телефон                           | Номер телефона дилера.                                                       |
| Тип дилера                        | Тип дилера, например дилер грузовых автомобилей. Не более 20 символов.       |
| Отделение                         | Веб-сайт дилера. Максимальная длина – 50 символов.                           |
| Электронная почта                 | Контактный адрес электронной почты дилера. Максимальная длина – 50 символов. |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Указанные ниже поля адресов получателя счета и получателя товара по умолчанию недоступны. Администратор компании должен установить их на странице сведений о дилере как

| Поле                                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | часть дополнительного раздела. Подробнее о настройке страниц сведений см. в разделе Пользовательская настройка статических макетов страниц (см. <a href="#">Настройка статических макетов страниц на стр. 1393</a> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Адрес выставления счетов 1, 2, 3                  | Адрес выставления счетов дилера.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для компании установлены общие адреса, то поле "Адрес получателя счета" будет доступно только для чтения и другие поля адреса изменятся, чтобы соответствовать требованиям для общих адресов. Дополнительные сведения об общих адресах см. в разделе <a href="#">Адреса</a> .                                                                                                                                                                         |
| Город получателя счета                            | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Страна получателя счета                           | Страна, указанная в адресе выставления счетов дилера. Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений в этом поле. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Соответствие стран и адресов (на стр. 1792)</a> .                                       |
| Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения | Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса: "Колония/район", "Код CEDEX", "Адрес 4", "Город" или "Район". Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Соответствие стран и адресов (на стр. 1792)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Выставление счетов: область                       | Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса или их эквиваленты для штатов США: мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Соответствие стран и адресов (на стр. 1792)</a> .                                                                                                                                                           |
| Штат США выставления счетов                       | Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Почтовый индекс выставления счетов                | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Адрес получателя товара 1, 2, 3                   | Адрес получателя товара дилера. Сведения об отображении полей адреса для различных стран см. в разделе О соответствии стран и адресов. (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов на стр. 1792</a> )<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для компании установлены общие адреса, то поле "Адрес получателя товара" будет доступно только для чтения и другие поля адреса изменятся, чтобы соответствовать требованиям для общих адресов. Дополнительные сведения об общих адресах см. в разделе <a href="#">Адреса</a> . |

| Поле                                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Город отгрузки                           | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Страна отгрузки                          | Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений в этом поле. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Соответствие стран и адресов (на стр. 1792)</a> . |
| Доставка: почтовый ящик/ номер отделения | Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса: "Колония/район", "Код CEDEX", "Адрес 4", "Город" или "Район". Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Соответствие стран и адресов (на стр. 1792)</a> .                                                                                                                                                        |
| Область доставки                         | Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса или их эквиваленты для штатов США: мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Соответствие стран и адресов (на стр. 1792)</a> .                                                               |
| Доставка: штат США                       | Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.                                                                                                                                        |
| Доставка: почтовый индекс                | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Дополнительные сведения</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Статус                                   | Состояние дилера, например "Активный".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Родительский дилер                       | Дилер, который является родительским по отношению к текущей записи дилера.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Валюта                                   | Используемая валюта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ранжирование                             | Ранжирование дилера по отношению к другим дилерам. Обычно используется в целях продаж или обслуживания. Не более 22 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Владелец                                 | <p>Владелец записи дилера.</p> <p>Обычно владельцы могут обновлять свои записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить доступ пользователя к записям.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые вами или вашими руководителями на страницах "Аналитика".</p>                   |

| Поле                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51). |
| URL                   | URL-адрес дилера. Не более 100 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Родительский веб-сайт | Веб-сайт родительского дилера. Максимальная длина – 50 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Этап                  | Фаза приложения и подрядного процесса для данного дилера. Значения по умолчанию: "Активно", "Заявка отложена", "Кандидат" и "Заключение контракта отложено".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### Пользовательские поля

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Обычно за создание пользовательских записей отвечают администраторы компании, роль которых включает полномочия "Пользовательская настройка приложения".

Любое пользовательское поле, созданное в записи субъекта, появляется и в записи дилера, так как запись дилера наследует это поле из записи субъекта. Однако пользовательское поле, созданное в записи дилера, не появляется в записи субъекта автоматически.

Чтобы в представлениях "Субъект" и "Дилер" отображались одинаковое пользовательское поле, администратор компании создает его в записи субъекта и делает видимым в представлениях "Субъект" и "Дилер".

Чтобы в представлениях "Субъект" и "Дилер" не отображалось одинаковое пользовательское поле, администратор компании создает в записи субъекта пользовательское поле для субъекта и делает его видимым только в представлении "Субъект".

Дополнительные сведения о пользовательских полях см. в разделе [О пользовательских полях](#) (на стр. 1333).

### Связанная информация

Информацию, связанную с дилерами, см. в следующих разделах:

- [Дилеры](#) (на стр. 791)
- [Работа с главной страницей дилеров](#) (на стр. 791)
- [Управление дилерами](#) (на стр. 792)

## Транспортные средства

Страницы "Транспортные средства" используются для создания, обновления и отслеживания информации о транспортных средствах.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о транспортных средствах, вкладка "Транспортные средства" может быть недоступна для настройки.



## Работа с главной страницей транспортных средств

Главная страница транспортных средств служит исходным пунктом управления транспортными средствами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет главной страницы транспортного средства настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

### Создание транспортного средства

Для создания транспортного средства достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные транспортные средства". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей \(на стр. 55\)](#) и Поля транспортного средства (см. [Поля для транспортного средства](#) на стр. 804).

### Работа со списками транспортных средств

В разделе "Списки транспортных средств" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям.

В следующей таблице описываются стандартные списки транспортных средств.

| Список транспортных средств          | Фильтры                                                                                              |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Все транспортные средства            | Все транспортные средства, отсортированные по идентификационному номеру транспортного средства (VIN) |
| Все измененные транспортные средства | Все транспортные средства, упорядоченные по дате изменения.                                          |

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

### Просмотр недавно изменявшихся транспортных средств

В разделе "Мои недавно измененные транспортные средства" показаны транспортные средства, которые просматривались в последнее время.

### Просмотр запросов на обслуживание транспортных средств

Ниже описывается информация, представленная в разделе "Связанные с транспортными средствами запросы на обслуживание".

- **Номер запроса на обслуживание.** Запросы на обслуживание, назначенные текущему пользователю. Щелкнув номер, можно просмотреть запрос на обслуживание.
- **Тема.** Заголовок запроса на обслуживание.
- **Актив.** Актив, соответствующий данному запросу на обслуживание.
- **Показать весь список.** Развертывание списка запросов на обслуживание, связанных с транспортными средствами.

Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

## Добавление разделов на главную страницу транспортных средств

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы транспортных средств некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные транспортные средства
- Недавно измененные транспортные средства
- Мои недавно созданные транспортные средства
- Мои недавно измененные транспортные средства
- Один или несколько разделов для отчетов (отображение таких разделов на главной странице транспортного средства настраивается администратором компании).

Для добавления разделов на главную страницу транспортного средства требуется выполнить описанную ниже задачу.

### Порядок добавления разделов на главную страницу транспортного средства

- 1 На главной странице транспортного средства перейдите по ссылке "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы транспортного средства" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

### Связанная информация

Информацию, связанную с транспортными средствами, см. в следующих разделах:

- [Поля для транспортного средства \(на стр. 804\)](#)
- [Управление транспортными средствами \(на стр. 798\)](#)

## Управление транспортными средствами

В следующих разделах описана дополнительная настройка, которую может выполнить администратор компании при управлении транспортными средствами в Oracle CRM On Demand:

- [Включение типа продукта для транспортного средства \(на стр. 800\)](#)
- [Включение связи с транспортным средством в запросах на обслуживание \(на стр. 799\)](#)

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Обновление принадлежности транспортного средства \(см. \[Обновление собственности на транспортное средство\]\(#\) на стр. 801\)](#)
- [Отслеживание запросов на обслуживание для транспортных средств \(см. \[Отслеживание запросов на обслуживание транспортных средств\]\(#\) на стр. 801\)](#)
- [Отслеживание историй продаж транспортных средств \(см. \[Отслеживание истории продаж транспортных средств\]\(#\) на стр. 802\)](#)
- [Отслеживание историй обслуживания транспортных средств \(см. \[Отслеживание истории обслуживания транспортных средств\]\(#\) на стр. 802\)](#)
- [Отслеживание финансовой информации о транспортных средствах \(на стр. 803\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Данная функция отсутствует в стандартном приложении, поэтому она может быть недоступна в используемой версии Oracle CRM On Demand.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей \(на стр. 55\)](#)

- Обновление сведений о записях (на стр. 120)
- Привязка записей к выбранной записи (на стр. 123)
- Работа со списками (на стр. 131)
- Работа с записями (на стр. 51)
- Добавление примечаний (на стр. 166)
- Передача владения записями (см. [Передача права собственности на записи](#) на стр. 154)
- Отслеживание активов (на стр. 304) (включая привязку транспортных средств к организациям)
- Вложение файлов и адресов URL в записи (на стр. 173)
- Просмотр аудита операций для записей (на стр. 187)
- Удаление и восстановление записей (на стр. 184)
- Отслеживание активов (на стр. 304) (включая привязку транспортных средств к организациям)
- Переименование типов записей (на стр. 1478)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

**СОВЕТ.** В стандартном приложении активы включены в списки организаций (субъектов) портфеля в Oracle CRM On Demand. Тем не менее, если ваш администратор в профиле компании установит флажок "Исключить записи транспортных средств/активов из организаций портфеля", то транспортные средства не будут включены в списки организаций (субъектов) портфеля.

### Связанная информация

Информацию, связанную с транспортными средствами, см. в следующих разделах:

- Транспортные средства (на стр. 796)
- Поля для транспортного средства (на стр. 804)
- Работа с главной страницей транспортных средств (на стр. 797)
- Аналитика (на стр. 871)

### Включение связи с транспортным средством в запросах на обслуживание

В макете запроса на обслуживание по умолчанию не отображается связь с транспортным средством. Однако администратор компании может настроить пользовательский макет страницы запроса на обслуживание с помощью следующей процедуры.

#### Отображение связи с транспортным средством в записи запроса на обслуживание

- 1 На любой странице щелкните "Администрирование", затем "Настройка приложения", затем "Запросы на обслуживание", затем "Макет страницы запроса на обслуживание".
- 2 В списке "Макет страницы" выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите ссылку "Правка" для модификации существующего макета.
  - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
  - Нажмите ссылку "Копировать" для копирования существующего макета.

Будет открыт мастер макета страницы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число шагов в мастере макета страницы может быть различным в зависимости от выбранной ссылки "Макет страницы".

- 3 Шаг 1. Имя макета. Введите имя и описание (необязательное) для макета.

- 4 На шаге 2 "Настройка полей" выберите необходимые характеристики полей.
- 5 На шаге 3 "Макет поля" убедитесь, что поле "Транспортное средство" доступно в макете страницы запроса на обслуживание.
- 6 Нажмите 'Готово' для завершения работы мастера.  
Теперь необходимо назначить новый пользовательский макет роли пользователя с помощью мастера управления ролями.
- 7 Выберите "Администрирование", "Элементы управления пользователями и доступом" и "Управление ролями".
- 8 Найдите роль, которую необходимо назначить пользовательскому макету страницы запроса на обслуживание, и щелкните "Правка".
- 9 На шаге 6 мастера измените имя макета страницы на пользовательский макет страницы запроса на обслуживание для записи запроса на обслуживание.
- 10 Нажмите "Готово" для завершения работы мастера.

**Примечание.** С помощью включения связи с транспортным средством также можно обновить макет страницы поиска транспортного средства, чтобы изменить выбор связи, отображаемый для пользователя. Дополнительные сведения о см. в разделе [Управление макетами поиска](#) (на стр. 1424).

### **Включение типа продукта для транспортного средства**

Обычно для добавления продуктов администратор компании использует раздел "Управление контентом" инструментария для администрирования. Для транспортных средств администратор может обновить запись продукта, установив в поле "Тип продукта" значение "Транспортное средство". Обратите внимание, что поле "Тип продукта" для записей, относящихся к транспортным средствам, не отображается в стандартном макете продукта. Для отображения поля "Тип продукта" для транспортного средства администратор компании может создать пользовательский макет страницы продукта, выполнив шаги, описанные в следующей процедуре.

### **Отображение типа продукта для записи транспортного средства**

- 1 На любой странице нажмите "Администрирование", "Настройка приложения", "Продукт", "Макет страницы продукта" и скопируйте "Стандартный макет страницы продукта" в новый макет.
- 2 Выполните шаги мастера макетов страниц продукта:
  - a На шаге 1 укажите имя макета.
  - b На шаге 2 установите флажок "Обязательно" для типа продукта.
  - c На шаге 3 убедитесь, что тип продукта отображается в разделе "Ключевая информация о продукте" справа.
  - d Нажмите "Готово" для завершения работы мастера.
- 3 Назначьте созданный пользовательский макет пользовательской роли, используя "Мастер управления ролями".
  - a Выберите "Администрирование", "Элементы управления пользователями и доступом" и "Управление ролями".
  - b Найдите роль, которую необходимо назначить пользовательскому макету страницы продукта и нажмите "Правка".
  - c На шаге 6 мастера измените "Имя макета страницы" на запись пользовательского макета страницы продукта.
  - d Нажмите "Готово" для завершения работы мастера.

Пользователь, чья роль была изменена, может создавать запись продукта с полем "Тип продукта", используя функцию "Управление содержимым". Подробнее о добавлении продуктов см. в разделе Создание продуктов компании (см. [Настройка продуктов компании](#) на стр. 2070).

Подробнее см. в разделе Создание продуктов компании (см. [Настройка продуктов компании](#) на стр. 2070).

## Отслеживание запросов на обслуживание транспортных средств

Если требуется просмотреть, обновить или создать запрос на обслуживание для транспортного средства, обновите запись транспортного средства или создайте запрос на обслуживание для связанного транспортного средства.

### Отслеживание запроса на обслуживание транспортного средства

- 1 Выберите транспортное средство, которое требуется отслеживать.  
Дополнительные сведения о выборе транспортных средств см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о транспортном средстве" выполните прокрутку вниз и щелкните "Создать" в строке заголовка запроса на обслуживание.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании запроса на обслуживание пользователь может ограничить поиск контактов определенным дилером, выбрав этого дилера. При необходимости настройки фильтра можно изменить.

- 3 Введите информацию на странице изменения запроса на обслуживание.

В следующей таблице содержатся описания полей для истории обслуживания.

| Поле               | Примечания                                                                                |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер обслуживания | Этот номер будет создан Oracle CRM On Demand.                                             |
| Тема               | Заголовок или краткое описание этой операции.                                             |
| Приоритет          | Приоритет запроса на обслуживание: 1 - срочно, 2 - высокий, 3 - средний.                  |
| Статус             | Статус запроса на обслуживание, например "Открыто", "Отложено" или "Закрыто".             |
| Время открытия     | Указывает время открытия запроса на обслуживание. Это число создает Oracle CRM On Demand. |
| Контакт            | Контакт, связанный с запросом на обслуживание.                                            |
| Дилер              | Дилер, связанный с запросом на обслуживание.                                              |
| Владелец           | Владелец запроса на обслуживание.                                                         |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если выбрать определенного дилера при создании запроса на обслуживание, вместо всех контактов будут показаны только те контакты, которые связаны с этим дилером по умолчанию. При необходимости фильтр можно изменить таким образом, чтобы отображались все контакты.

## Обновление собственности на транспортное средство

При продаже транспортного средства обновите его запись для отслеживания собственности на транспортное средство.

- 1 Выберите транспортное средство  
Подробнее о выборе транспортных средств см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о транспортном средстве" в строке заголовка нажмите "Правка".  
Подробнее о полях на странице "Сведения о транспортном средстве" см. в разделе Поля транспортного средства (см. [Поля для транспортного средства](#) на стр. 804).
- 3 На странице "Редактирование транспортных средств" обновите поле "Владелец" в записи транспортного средства.
- 4 Сохраните запись:
  - Нажмите "Сохранить" для сохранения этой записи и открытия страницы "Сведения о транспортном средстве" (где можно связать информацию с этой записью).
  - Нажмите "Сохранить и создать транспортное средство", чтобы сохранить эту запись и открыть страницу "Правка" (где можно создать другую запись транспортного средства).

## Отслеживание истории продаж транспортных средств

Если требуется просмотреть, обновить или создать историю продаж для транспортного средства, обновите запись транспортного средства.

### Процедура отслеживания истории продаж транспортного средства

- 1 Выберите транспортное средство  
Подробнее о выборе транспортных средств см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).
- 2 На странице "Сведения о транспортном средстве" выполните прокрутку вниз до раздела "История продаж" и нажмите "Добавить" в строке заголовка.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "История продаж" не показан на странице "Сведения о транспортном средстве", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "История продаж" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.
- 3 Введите информацию на странице "Изменение истории продаж".  
В следующей таблице содержатся описания полей для истории продаж.

| Поле              | Примечания                               |
|-------------------|------------------------------------------|
| Номер продаж      | Номер, генерируемый системой.            |
| Код валюты        | По умолчанию - валюта пользователя.      |
| Имя владельца     | Это поле заполняется при выборе фамилии. |
| Фамилия владельца | Владелец транспортного средства.         |

- 4 Сохраните запись.

## Отслеживание истории обслуживания транспортных средств

Если требуется просмотреть, обновить или создать историю обслуживания для транспортного средства, обновите запись транспортного средства. История обслуживания может включать запросы на обслуживание и другие услуги, связанные с транспортным средством.

### Процедура отслеживания истории обслуживания транспортного средства

# 1 Выберите транспортное средство

Подробнее о выборе транспортных средств см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

# 2 На странице "Сведения о транспортном средстве" выполните прокрутку вниз до раздела "История обслуживания" и нажмите "Добавить" в строке заголовка.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "История обслуживания" не показан на странице "Сведения о транспортном средстве", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы, и добавьте раздел "История обслуживания" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

# 3 Введите информацию на странице "Изменение истории обслуживания".

В следующей таблице содержатся описания полей для истории обслуживания.

| Поле              | Примечания                                                                                                |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| № иерархии продаж | Номер истории обслуживания длиной не более 30 символов. Этот номер создается Oracle CRM On Demand.        |
| Номер ЗО          | Запись запроса на обслуживание, связанная с этой историей обслуживания. Не более 64 символов.             |
| Фамилия владельца | Владелец транспортного средства. Максимальная длина – 50 символов.                                        |
| Дата обслуживания | По умолчанию - сегодняшний день.                                                                          |
| Код валюты        | По умолчанию - валюта пользователя. Не более 20 символов.                                                 |
| Имя обслуживания  | Имя или номер, связанный с записью истории обслуживания. Не более 100 символов.                           |
| Марка             | Название производителя или имя бренда транспортного средства. Только чтение.                              |
| Имя владельца     | Это поле заполняется при выборе фамилии. Максимальная длина – 50 символов.                                |
| Поставщик услуг   | Дилер или другой поставщик услуг, выполнивший обслуживание транспортного средства. Не более 100 символов. |
| Описание          | Это поле ограничено 16350 символами.                                                                      |

# 4 Сохраните запись.

## Отслеживание финансовой информации о транспортных средствах

Можно отслеживать финансовую информацию о транспортных средствах.

### Процедура отслеживания финансовой информации о транспортных средствах

# 1 Выберите транспортное средство

Подробнее о выборе транспортных средств см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).



- 2 На странице "Сведения о транспортном средстве" выполните прокрутку вниз и нажмите "Добавить" в строке заголовка "Финансовые сведения".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Финансовые сведения" не показан на странице "Сведения о транспортном средстве", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы, и добавьте раздел "Финансовые сведения" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 3 Введите информацию на странице "Изменение финансовых сведений".

В следующей таблице содержатся описания полей для финансовых сведений.

| Поле                     | Примечания                                        |
|--------------------------|---------------------------------------------------|
| № финансовых сведений    | Номер, генерируемый системой. Предел 15 символов. |
| Поставщик финансирования | Не более 30 символов.                             |

## Поля для транспортного средства

Страница "Редактирование транспортного средства" используется для добавления транспортного средства или обновления сведений о нем. На странице "Редактирование транспортного средства" представлен полный набор полей для транспортного средства.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может различными способами настроить приложение, например, изменив имена типов записей, полей и вариантов в списках выбора. Таким образом, отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в этой таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                                                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о транспортном средстве</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Идентификационный номер транспортного средства (VIN) | Идентификационный номер транспортного средства (VIN) Не более 100 символов.                                                                                                                                                                                                          |
| Марка                                                | Название производителя или имя бренда транспортного средства. Значения по умолчанию включают следующие: "Metro Motors", "Toyota" и "Неизвестная марка".                                                                                                                              |
| Модель                                               | Модель транспортного средства. Значения по умолчанию: 4Runner и Tacoma.                                                                                                                                                                                                              |
| Год                                                  | Год выпуска транспортного средства. Это список выбора чисел, в котором нельзя использовать нечисловые символы.                                                                                                                                                                       |
| Название продукта                                    | Название данного продукта.<br><br>Обычно для добавления продуктов администратор компании использует функции управления содержимым. Для транспортных средств администратор компании может обновлять записи продукта, для которых в поле "Тип продукта" задано значение "Транспортное" |

| Поле                                                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | <p>средство". Обратите внимание, что поля "Тип продукта" нет в макете продукта по умолчанию.</p> <p>Процедура включения отображения поля "Тип продукта" для транспортных средств описывается в разделе Включение отображения типа транспортного средства (см. <a href="#">Включение типа продукта для транспортного средства</a> на стр. 800).</p>                                                                                                                                                                                                            |
| Отделка кузова                                           | Отделка салона транспортного средства. Значения по умолчанию: 2WD и PreRunner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Дверца                                                   | Число дверей транспортного средства. Значения по умолчанию: "2 двери", "3 двери" и "4 двери".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Цвет кузова                                              | Цвет транспортного средства.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Валюта транспортного средства                            | Обозначение валюты для цены транспортного средства, например доллары США (USD).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Владелец                                                 | <p>Владелец записи транспортного средства.</p> <p>В зависимости от режима прав собственности, заданного администратором компании для типа записи, на странице сведений о записи может отображаться поле "Владелец" или поле "Книга" либо оба поля, каждое из которых может быть пустым. Дополнительные сведения о режимах собственности на записи см. в разделе Доступ к данным, совместное использование записей и права собственности на записи (см. <a href="#">Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями</a> на стр. 51).</p> |
| <b>Дополнительная информация о транспортном средстве</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Использованный/новый                                     | Указывается, является ли транспортное средство новым или использованным                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Тип продукта                                             | <p>Тип транспортного средства. Не более 30 символов.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле доступно только для чтения.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Цвет салона                                              | Цвет внутренних элементов транспортного средства, например красный.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Трансмиссия                                              | Тип трансмиссии транспортного средства. Значения по умолчанию: "Автоматическая", "Ручная" и "По выбору".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Двигатель                                                | Тип двигателя транспортного средства. Значения по умолчанию: "4-цилиндровый", "6-цилиндровый", "8-цилиндровый", "10-цилиндровый" и "По выбору".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Кузов                                                    | Тип кузова транспортного средства, например купе или кабриолет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Поле                                          | Описание                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Владелец                                      | Тип собственности на транспортное средство, например "Бизнес" или "Служебный автомобиль".                                                |
| Контакт                                       | Контактное лицо для данного транспортного средства. Не более 100 символов.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле доступно только для чтения. |
| Субъект                                       | Субъект, связанный с данным транспортным средством.                                                                                      |
| Отделение для счета                           | Местонахождение субъекта. Максимальная длина – 50 символов.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле доступно только для чтения.                |
| Дилер-продавец                                | Имя дилера, продающего данное транспортное средство. Не более 100 символов.                                                              |
| Дилер по обслуживанию                         | Имя дилера, обслуживающего данное транспортное средство. Не более 100 символов.                                                          |
| Рекомендованная производителем розничная цена | Рекомендованная производителем розничная цена в валюте, указанной в записи "Транспортное средство". Не более 22 символов.                |
| Цена по счету-фактуре дилера                  | Указанная в счете-фактуре дилера цена в валюте, заданной в записи "Транспортное средство". Не более 22 символов.                         |
| Статус                                        | Текущее состояние транспортного средства, например "Производство".                                                                       |
| Местоположение                                | Местонахождение транспортного средства, например "Партия дилера".                                                                        |
| Текущий пробег                                | Текущее число миль, показываемое одометром транспортного средства. Не более 22 символов (цифр).                                          |
| Тип гарантии                                  | Тип гарантии, предоставляемой вместе с данным транспортным средством, например "Полная" или "Продленная".                                |
| Номер водительских прав                       | Номер водительских прав владельца. Не более 30 символов.                                                                                 |
| Место выдачи водительского удостоверения      | Страна, для которой выдано данные водительские права.                                                                                    |
| Описание                                      | Не более 250 символов.                                                                                                                   |

**Примечание.** Поля списков выбора, например "Модель", "Отделка салона", "Дверца", в приложении настраиваются администратором компании. См. раздел Изменение значений списков выбора (см. [Изменение значений в списке выбора на стр. 1384](#)).

#### Пользовательские поля

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Обычно за создание пользовательских записей отвечают администраторы компании, роль которых включает полномочия "Пользовательская настройка приложения".

Любое пользовательское поле, созданное в записи "Актив", появляется и в записи "Транспортное средство". Запись "Транспортное средство" наследует это поле из записи "Актив". Однако пользовательское поле, созданное в записи "Транспортное средство", не появляется в записи "Актив" автоматически.

Чтобы в представлениях "Актив" и "Транспортное средство" отображалось одинаковое пользовательское поле, администратор компании создает его в записи "Актив" и делает видимым в представлениях "Актив" и "Транспортное средство".

Чтобы в представлениях "Актив" и "Транспортное средство" не отображалось одинаковое пользовательское поле, администратор компании создает в записи "Актив" пользовательское поле для актива и делает его видимым только в представлении "Актив".

Дополнительные сведения о пользовательских полях см. в разделе [О пользовательских полях \(на стр. 1333\)](#).

### Дополнительные поля

Некоторые поля по умолчанию не отображаются на странице "Сведения о транспортном средстве": "Артикул #", "Дата покупки", "Закупочная цена", "Количество", "Дата отгрузки", "Дата установки", "Окончание срока действия", "Дата уведомления", "Категория продукта" и "Контракт".

При необходимости администратор компании может изменить определения этих полей. Дополнительные сведения об изменении определений полей см. в разделе Создание и изменение полей (см. [Создание и редактирование полей](#) на стр. 1346). Чтобы сделать эти поля видимыми, администратор компании должен включить их в макет страницы. Дополнительные сведения о том, как сделать эти поля видимыми на странице, см. в разделе Настройка макетов статических страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393).

### Связанная информация

Информацию, связанную с транспортными средствами, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей транспортных средств \(на стр. 797\)](#)
- [Управление транспортными средствами \(на стр. 798\)](#)



# 13 Персонализация приложения

---

Страницы "Моя настройка" служат для персонализации приложения Oracle CRM On Demand. Для просмотра пошаговых инструкций выберите один из следующих разделов:

- Обновление личных сведений (см. [Обновление личных данных](#) на стр. 810)
- Настройка типа записи поиска по умолчанию (на стр. 821)
- Настройка темы (см. [Настройка своей темы](#) на стр. 821)
- Настройка режима предварительного просмотра записи (на стр. 822)
- Изменение настройки языка (см. [Изменение языковых настроек](#) на стр. 823)
- Просмотр полей отслеживания операций аудита (на стр. 823)
- Управление квотой (на стр. 823)
- Просмотр своих операций при работе в системе (на стр. 824)
- Изменение пароля (на стр. 825)
- Настройка вопросов системы безопасности (на стр. 825)
- Просмотр сведений о делегировании (см. [Просмотр сведений о делегате](#) на стр. 826)
- Добавление делегированных пользователей (на стр. 826)
- Предоставление доступа с регистрацией к технической поддержке (на стр. 827)
- Отображение своих вкладок (на стр. 828)
- Изменение своего макета страницы сведений (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828)
- Персонализированные макеты полей (см. [Индивидуальная настройка макетов полей](#) на стр. 834)
- Управление индикаторами записей для разделов связанной информации (на стр. 837)
- Персонализированные макеты связанной информации (см. [Персональная настройка макетов связанной информации](#) на стр. 829)
- Изменение своих макетов главных страниц (на стр. 838)
- Изменение своего макета панели действий (на стр. 838)
- Настройка своего календаря (на стр. 839)
- Доступ к данным и средствам интеграции (на стр. 842)
- Просмотр запросов на экспорт (на стр. 843)
- Внедрение виджета "Списки избранного" (см. [Внедрение виджета "Списки избранного"](#) на стр. 847)
- Внедрение виджета "Центр сообщений" (см. [Внедрение виджета "Центр сообщений"](#) на стр. 847)
- Внедрение виджета "Отчеты" (на стр. 848)
- Внедрение виджета "Простой список" (на стр. 849)

## Связанные темы

Связанную с персонализацией приложения информацию см. в следующих разделах:

- Виджеты On Demand (на стр. 846)

- Импорт контактов (см. [Импортирование контактов](#) на стр. 318)
- Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes (на стр. 851)

## Обновление личных данных

Пользователь может обновлять свои личные сведения, такие как адрес и номер телефона. Макет и информация, отображаемые на странице "Личные сведения", определяются администратором, поэтому возможны отличия от того, что описывается ниже.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы изменения параметров "Язык по умолчанию", "Валюта", "Часовой пояс" и "Страна" на страницах личного профиля учитывались во всех отчетах и результатах анализа, необходимо выйти из системы и снова войти.

### Порядок обновления личных сведений

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4 В разделе "Личные сведения" нажмите кнопку "Правка".
- 5 В форме "Изменение личных сведений" обновите данные и сохраните запись.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы активизировать изменения некоторых настроек (язык, национальные параметры, часовой пояс и валюта), необходимо выйти из системы и снова войти.

В приведенной ниже таблице описываются некоторые поля, доступные для просмотра и обновления.

| Поле                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о пользователе</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Имя                                     | Имя пользователя. Максимальная длина – 50 символов. Это обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Фамилия                                 | Фамилия пользователя. Максимальная длина – 50 символов. Это обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Отчество                                | Отчество пользователя. Максимальная длина – 50 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Г-н/г-жа.                               | Обращение к пользователю.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Статус                                  | В данном поле, доступном только для чтения, указывается состояние пользователя. Только активные пользователи могут обращаться к Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                  |
| Получатель отчета                       | <p>В данном поле, доступном только для чтения, указывается руководитель пользователя.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В зависимости от того, как администратор компании настроил макет страницы пользователя для компании, поле "Получатель отчета: псевдоним" может отображаться вместо поля "Получатель отчета". В поле "Получатель отчета: псевдоним"</p> |



| Поле                             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | отображается краткий идентификатор для руководителя пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Должность                        | Это поле только для чтения показывает должность пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Область                          | Область, в которой находится пользователь. Не более 40 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Субрегион                        | Дальнейшее уточнение области, в которой находится пользователь. Не более 40 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Роль                             | В этом поле только для чтения указана роль, назначенная пользователю в Oracle CRM On Demand. Роли пользователя определяют функции Oracle CRM On Demand, на использование которых у пользователя есть полномочия, набор разрешений, которые предоставлены пользователю для работы с защищенной информацией, и параметры настройки интерфейса пользователя для отображения информации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Основная группа                  | Группа, в которую добавлен пользователь. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Книга по умолчанию               | <p>Книга пользователя или нестандартная книга, показываемая по умолчанию в селекторе книг в начале сеанса Oracle CRM On Demand. Книга по умолчанию используется в селекторе книг во всех областях Oracle CRM On Demand, кроме страниц аналитики. Значение поля "Книга по умолчанию" не ограничивает доступ к записям. В селекторе книг можно выбрать другую книгу.</p> <p>Книгу по умолчанию можно заменить. Вы можете выбрать любую книгу, доступную вам для просмотра, т. е. любую книгу, для которой вы определены как участник, или любую вложенную книгу такой книги. Однако для того, чтобы в качестве книги по умолчанию выбрать нестандартную книгу, требуется роль пользователя, разрешающая доступ к типу записи "Книга", т. е. в роли пользователя для типа записи "Книга" должен быть установлен флажок "Имеет доступ".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Администратор может задать книгу по умолчанию для каждого типа записи для любого пользователя. Если для какого-либо типа записи пользователя задана книга по умолчанию, она будет иметь приоритет в селекторе книг над книгой по умолчанию, указанной в поле "Книга по умолчанию" в личном профиле пользователя.</p> |
| Книга по умолчанию для аналитики | Книга пользователя или нестандартная книга, отображаемая по умолчанию в селекторе книг на страницах аналитики. Это значение не ограничивает доступ к данным. В селекторе книг можно выбрать другую книгу.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Поле                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сохранить книгу по умолчанию               | <p>Этот флажок используется в селекторе книг во всех областях Oracle CRM On Demand, кроме страниц аналитики. Флажок "Сохранить книгу по умолчанию" действует следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если этот флажок установлен, при открытии любого окна или страницы с селектором книг в нем всегда будет выводиться книга, выбранная в поле "Книга по умолчанию" в профиле пользователя. Пользователь может выбрать другую книгу в селекторе книг любой страницы или окна. Однако при следующем возвращении к этой странице или окну, а также при открытии любой другой страницы или окна с селектором книг он вновь увидит в селекторе эту книгу по умолчанию. Выбор, сделанный ранее в селекторе книг, теряется.</li> <li>■ Если этот флажок не установлен, в селекторе книг будет представлена книга, выбранная в поле "Книга по умолчанию" в профиле пользователя, пока пользователь не выберет в селекторе другую книгу. Эта новая книга будет выводиться в селекторе книг для данного типа записи, пока пользователь не выйдет из системы и войдет повторно.</li> </ul> |
| <b>Подробная информация о пользователе</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Псевдоним                                  | Короткий идентификатор пользователя, используемый для назначения или отображения прав собственности на определенные типы записей. Например, предпочитаемое имя или прозвище пользователя. Это обязательное поле, настраиваемое администратором.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Идентификатор пользователя                 | Уникальный системный идентификатор пользователя, используемый вместе с идентификатором входа компании для входа в приложение. Это обязательное поле, настраиваемое администратором.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Электронная почта                          | Полный адрес электронной почты пользователя, например isample@rightequip.com. Адрес электронной почты используется для отправки системных уведомлений, например о сбросе пароля. Это обязательное поле, настраиваемое администратором.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Электронная почта инспектора               | Дополнительный адрес электронной почты пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| № рабочего телефона                        | Номер рабочего телефона пользователя. Это обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Номер сотового телефона                    | Номер мобильного телефона пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Идентификатор регистрации компании         | Компания, которой принадлежит пользователь. Это поле по умолчанию, задаваемое во время создания компании.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Поле                                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор пользователя для входа в систему     | Идентификатор, с которым пользователь входит в приложение.<br>Идентификатор - это комбинация идентификатора входа компании и идентификатора пользователя, разделенных косой чертой.<br>Идентификатор входа пользователя - обязательное поле, настраиваемое администратором.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Настройки контактов</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Не звонить                                         | Установите этот флажок, если нежелательно получать вызовы из отдела маркетинга Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Не писать                                          | Этот флажок устанавливается, чтобы не принимать почту из отдела маркетинга Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Не писать по электронной почте                     | Этот флажок устанавливается, чтобы не принимать электронную почту из отдела маркетинга Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Всегда отправлять критически важные уведомления    | <p>Если этот флажок установлен, вы будете получать из Oracle CRM On Demand сообщения электронной почты с важной информацией. В них может содержаться следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Важные сведения об обновлениях продуктов и изменениях в системе обслуживания для Oracle CRM On Demand и связанных продуктов</li> <li>■ Графики выпуска новых версий и инструкции по обновлению</li> <li>■ Приоритетные и экстренные сообщения в дополнение к стандартным процессам поддержки (например, в случае сбоя оборудования)</li> </ul> <p>Пользователь не может изменить это поле на своей странице личных сведений. Состояние флажка может быть изменено только администратором компании на странице "Сведения о пользователе".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данный флажок не предназначен для того, чтобы определять, какие пользователи должны получать системные предупреждения из Oracle CRM On Demand Customer Care, например напоминания о предстоящей процедуре планового обслуживания.</p> |
| <b>Географические сведения о пользователе</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Язык, Национальные параметры, Валюта, Часовой пояс | <p>Администратор задает для этих параметров значения по умолчанию. Чтобы их переопределить, необходимо нажать список выбора для каждого элемента и выбрать требуемое значение.</p> <p>Дополнительные сведения об этих полях см. в разделе О параметрах профиля для пользователей (см. <a href="#">О настройках профилей для пользователей</a> на стр. 818).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Поле                                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | Чтобы активизировать любое изменение языка, национальных параметров, валюты или часового пояса, требуется выйти из приложения и снова войти.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Информация о безопасности пользователей</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Создание отчетов об предметных областях        | <p>Данный список выбора используется для определения уровня просмотра записей в отчетах реального времени в аналитике. Эти отчеты представляют собой анализ данных в реальном времени. Можно выбрать одно из следующих значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Просмотр менеджера.</b> Просмотр пользователем собственных данных, а также данных, напрямую принадлежащих его подчиненным. (Этот уровень установлен по умолчанию.)</li> <li>■ <b>Просмотр команды.</b> Просмотр собственных данных, а также данных, совместно используемых с субъектом и командой для возможности.</li> </ul> <p>Если параметр "Создание отчетов о предметных областях" не определен, применяется действующий в рамках всей компании параметр, указанный администратором компании.<br/>Дополнительные сведения об отчетах см. раздел <a href="#">Аналитика (на стр. 871)</a>, особенно подраздел Уровень просмотра записей в аналитике (см. <a href="#">О видимости записей в аналитике</a> на стр. 891) topic.</p>                                                                                                                                                                                                                                         |
| Исторические предметные области                | <p>Данный список выбора используется для определения уровня просмотра записей в отчетах по историческим данным в аналитике. В отчетах по историческим данным содержатся результаты хронологического анализа или анализа тенденций, а также вычисления, которые сложнее, чем в отчетах реального времени. Можно выбрать одно из следующих значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Просмотр менеджера.</b> Просмотр пользователем собственных данных, а также данных, напрямую принадлежащих его подчиненным. (Этот уровень установлен по умолчанию.)</li> <li>■ <b>Просмотр команды.</b> Просмотр собственных данных, а также данных, совместно используемых с субъектом и командой для возможности.</li> <li>■ <b>Полный просмотр.</b> Этот параметр объединяет в себе опции "Просмотр менеджера", "Просмотр команды" и "Книги".</li> </ul> <p>Если параметр "Исторические предметные области" не определен, применяется действующий в рамках всей компании параметр, указанный администратором компании.<br/>Дополнительные сведения об отчетах см. раздел <a href="#">Аналитика (на стр. 871)</a>, особенно подраздел Уровень просмотра записей в аналитике (см. <a href="#">О видимости записей в аналитике</a> на стр. 891) topic.</p> |
| Разрешение на чтение всех записей в            | Этот список выбора используется, если необходимо, чтобы в аналитике параметр "Разрешение на чтение всех записей" использовался в зависимости от типа записи, как определено на                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Поле                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| зависимости от роли                     | <p>странице "Доступ к типам записей" в мастере управления ролями. Если в профиле компании или вашем профиле пользователя включен параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" и администратор выбрал для вашей роли пользователя в отношении конкретного типа записи параметр уровня просмотра "Разрешение на чтение всех записей", в аналитике можно просмотреть все записи с данным типом.</p> <p>Указания о том, когда и как следует устанавливать параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли", см. в разделе О параметре "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" (см. <a href="#">Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"</a> на стр. 820).</p> <p>Если параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" не включен, в аналитике используется режим просмотра, определяемый полями "Создание отчетов об предметных областях" и "Исторические предметные области".</p> |
| Внешний идентификатор для единого входа | Только чтение. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию</a> (на стр. 1233).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Последний вход                          | Поле, создаваемое системой. Информацию о просмотре всех своих попыток входа см. в разделе Просмотр своих операций входа (см. <a href="#">Просмотр своих операций при работе в системе</a> на стр. 824).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Дополнительные сведения</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Тема по умолчанию                       | Этот список выбора позволяет выбирать доступные темы всего приложения для вашего приложения, когда вы входите в Oracle CRM On Demand с помощью настольного компьютера или ноутбука. Тема определяет внешний вид и возможности интерфейса приложения, включая цвет фона, гиперссылки и значки. Имеется несколько предварительно определенных тем. Кроме того, администратор компании может создавать в Oracle CRM On Demand собственные темы. Отсутствие значения указывает на то, что должна использоваться тема, заданная администратором компании в профиле компании. Дополнительные сведения о создании собственных тем см. в разделе <a href="#">Создание новых тем</a> (на стр. 1484).                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Тема для планшетного компьютера         | Тема для планшетных компьютеров автоматически используется, когда вы входите в Oracle CRM On Demand с планшетного компьютера или другого устройства с сенсорным экраном, но при условии, что планшетный компьютер или устройство с сенсорным экраном обнаруживается системой Oracle CRM On Demand. Если вы не выбрали тему по умолчанию и тему для планшетных компьютеров в своем личном профиле, то будут использоваться темы, которые заданы для вашей роли пользователя, а если для вашей роли пользователя никакие темы не заданы, то будут использоваться темы, которые заданы для вашей компании. Дополнительные                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Поле                                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | сведения о работе с темами в Oracle CRM On Demand см. в разделе Интерфейс (см. <a href="#">Об интерфейсе</a> на стр. 30).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Тип записи поиска по умолчанию                | Данный список выбора позволяет изменить тип искомой записи по умолчанию, отображаемый в поле поиска панели действий. (Например, можно изменить "Контакт" на "Субъект" или другой доступный тип записи.) В поле поиска панели действий по умолчанию отображается выбранный тип записи при каждом входе в приложение независимо от того, где был выполнен выход в последний раз.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Показать страницу приветствия при регистрации | Этот флажок определяет отображение приветственной страницы Oracle CRM On Demand при входе в приложение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Режим предварительного просмотра записи       | <p>Этот список выбора позволяет включить функцию предварительного просмотра записей и указать способ открытия окна предварительного просмотра. В зависимости от выбранного значения окно предварительного просмотра открывается при наведении указателя мыши на ссылку для записи или при нажатии значка предварительного просмотра, который появляется при наведении указателя мыши на ссылку для записи. В окне предварительного просмотра отображается первый раздел страницы сведений записи. Также можно отключить функцию предварительного просмотра записей, выбрав в этом поле вариант "Выкл."</p> <p>Параметр предварительного просмотра записей настраивается администратором на уровне компании или любым пользователем. Личные сведения переопределяют настройки для компании. Если оставить это поле пустым, используется режим предварительного просмотра настройки для компании.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Проекционный экран                            | <p>Если включен проекционный экран и установлен флажок "Настройка поддержки проекционного экрана" в данной теме, на проекционном экране в нижней части окна браузера доступны ссылки на разделы связанной информации страницы (например, на разделы связанных записей). По этим ссылкам можно переходить в соответствующие разделы, не прокручивая страницу. Проекционный экран можно свернуть, щелкнув на нем значок минуса (-); чтобы затем его вновь развернуть, щелкните значок плюса (+). Свернутое или развернутое состояние проекционного экрана сохраняется для всех типов записей, пока не будет изменено вновь, даже если выйти из приложения и затем войти в него повторно.</p> <p>Проекционный экран можно полностью удалить со страниц сведений, отключив его в личном профиле.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если тема поддерживает проекционный экран, его можно включать и отключать на уровне компании и на уровне отдельного пользователя. Кроме того, личная настройка пользователя переопределяет настройку для компании. Для полного удаления проекционного экрана администратор может снять флажок "Настройка поддержки проекционного экрана" в теме. Цвета</p> |

| Поле                                                                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | <p>проекционного экрана определяются используемой темой. Дополнительные сведения о выборе темы см. в разделе <a href="#">Установка темы</a> (см. <a href="#">Настройка своей темы</a> на стр. 821).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Формат связанной информации                                                       | <p>Если роль пользователя имеет полномочие "Настроить формат отображения связанной информации", то пользователь может выбрать отображение разделов связанной информации на страницах сведений о записи в виде списков или вкладок. Если поле "Формат связанной информации" в личном профиле не заполнено, то используется настройка для роли пользователя. Если поле "Формат связанной информации" в роли пользователя не заполнено, используется настройка компании.</p>                                                                                                                                                                                                                                            |
| Поддержка часовых поясов пользователя для создания отчетов о предметных областях. | <p>Если этот флажок установлен в профиле пользователя, то даты и время в отчетах реального времени отображаются в соответствии с часовым поясом пользователя.</p> <p>В зависимости от того, как администратор компании настроил страницу личного профиля пользователя, он может изменить этот параметр.</p> <p>Если данный флажок не установлен в профиле пользователя, то даты и время, отображаемые в отчетах в реальном времени, будут соответствовать часовому поясу компании.</p>                                                                                                                                                                                                                               |
| Заморозка заголовков столбцов списка                                              | <p>Этот список выбора определяет способ просмотра заголовков столбцов для списков и результатов поиска Oracle CRM On Demand. Можно выбрать следующие значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Точно.</b> Когда при прокрутке списка записей строка заголовков столбцов достигает верхнего края окна браузера, подписи столбцов всегда остаются видимыми.</li> <li>■ <b>Отключено.</b> Когда при прокрутке списка записей строка заголовков столбцов достигает верхнего края окна браузера, подписи столбцов становятся не видны.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если в личном профиле поле "Заморозить заголовки столбцов списка" не заполнено, используется значение, заданное для компании.</p> |



| Поле                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Включение нестандартного кода | <p>Это поле со списком выбора определяет, включен ли нестандартный код на страницах в Oracle CRM On Demand для текущего пользователя. Оно также определяет, включен ли индикатор нестандартного кода. Можно выбрать один из следующих вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Включено.</b> Это параметр по умолчанию в стандартной заявке. При выборе этого параметра включается весь нестандартный код, доступный на страницах Oracle CRM On Demand, однако индикатор нестандартного кода остается не включенным.</li> <li>■ <b>Включено с индикатором.</b> При выборе этого параметра включается весь нестандартный код, доступный на страницах в Oracle CRM On Demand. Также включается индикатор нестандартного кода.</li> <li>■ <b>Отключено с индикатором.</b> При выборе этого параметра отключается весь нестандартный код, доступный на страницах в Oracle CRM On Demand. Также включается индикатор нестандартного кода.</li> </ul> <p><b>Примечание.</b> Если выбран параметр "Отключено с индикатором", любые отчеты и информационные панели, встроенные в пользовательские веб-апплеты, выполняться не будут.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Изменение значения в поле "Включение нестандартного кода" в профиле данного пользователя не влияет на поведение нестандартного кода или индикатора нестандартного кода для других пользователей. Дополнительные сведения о нестандартном коде и индикаторе нестандартного кода см. в разделе <a href="#">Включение и отключение нестандартного кода и индикатора нестандартного кода</a> (на стр. 196).</p> |

## О настройках профилей для пользователей

В каждой компании имеется хотя бы один администратор компании, настраивающий приложение Oracle CRM On Demand для всей компании. Администраторы компании выполняют некоторые настройки стандартных параметров, применяемых по умолчанию, которые первоначально наследуются каждым пользователем. Но каждый пользователь может переназначить эти исходные настройки по умолчанию. В следующей таблице приведены настройки, которые может выполнить пользователь.

| Имя настройки          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Часовой пояс           | Приложение поддерживает код единого времени (UTC), поэтому время и даты отображаются в соответствии с часовым поясом пользователя. Например, время встречи, запланированной на "11:00 a.m. PST", отображается как "2:00 p.m." для пользователя с настройкой EST в связи с трехчасовой разницей.                               |
| Национальные параметры | Настройки национальных параметров определяют форматирование чисел, валюты, телефонных номеров, времени и дат. Например, для пользователей, выбравших национальные параметры "Немецкий - Германия", валютные суммы отображаются как 110.000,00, в то время как для пользователей, выбравших "Английский - США", валютные суммы |

| Имя настройки | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | отображаются как 110,000.00. Пользователи должны выбрать нужный им формат.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Язык          | Настройка языка позволяет пользователям изменять язык интерфейса пользователя, интерактивной справки и учебных пособий. При некоторых настройках языка компании пользователи могут увидеть некоторые элементы в отчетах на языке, отличающемся от настроенного по умолчанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Валюта        | <p>Настройка валюты обеспечивает представление валютных сумм по умолчанию, связанных со всеми создаваемыми пользователем новыми записями. Когда пользователь просматривает отчеты о выручке, эти отчеты отображаются в валюте по умолчанию. Если менеджер просматривает совокупную выручку от пользователей с разными валютами, сумма представляется в валюте менеджера по умолчанию (в этом случае администраторы компании должны настроить обменные курсы).</p> <p>Однако прогнозы всегда сводятся в валюте компании по умолчанию. Например, пользователь, имеющий доллары США в качестве валюты по умолчанию, увидит свой прогноз, конвертированный в евро, если валютой компании по умолчанию является евро.</p> |
| Страна        | Параметр "Страна" в профиле пользователя управляет шаблоном, который используется для отображения стандартных полей адреса для данной страны, когда пользователь создает новую запись с адресом. Например, если в профиле пользователя в поле "Страна" указано значение "Франция", то при создании пользователем записи с адресом, например записи о субъекте, используется французский шаблон для вывода полей адреса (и для адреса отправителя, и для адреса получателя), когда впервые открывается страница новой записи. В Oracle CRM On Demand предусмотрены шаблоны адресов для более 60 стран.                                                                                                                |

| Имя настройки | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Телефон       | <p>Форматирование телефона определяется настройкой национальных параметров. Приложение корректирует телефонные номера в других зонах, так что пользователи видят полную последовательность для набора номера. Например, пользователю в США требуется набрать 011 при выполнении международных вызовов. Вследствие этого, когда пользователь вводит номер +44 3333 333 333 для Великобритании, номер отображается как 011 +44 3333 333 333.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Пользователи должны вводить префикс - знак плюс (+) перед международными номерами.</p> <p>Рядом с полями номеров телефонов имеется значок телефона. При нажатии этого значка открывается окно проверки телефона, позволяющее пользователю проконтролировать, что приложение правильно определило номер: код страны, код города/зоны, местный номер, а также добавочный номер при его наличии. Заккрытие окна вызывает ввод приложением правильной последовательности набора номера.</p> <p>Кроме того, пользователю необходимо определить код страны, можно нажать значок телефона, выбрать страну и сохранить информацию. Код этой страны отображается в поле "Телефон".</p> |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После изменения этих параметров пользователь должен выйти из Oracle CRM On Demand и войти снова, чтобы отобразить данные с новыми параметрами настройки.

## Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"

Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" устанавливается администратором компании на странице "Профиль компании", однако пользователь может переопределить данный параметр на своей странице "Профиль пользователя". В зависимости от настройки параметра "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" в аналитике используется уровень просмотра на основе объектов согласно определению в роли пользователя либо уровень просмотра, установленный в полях "Создание отчетов о предметных областях" и "Исторические предметные области" на страницах "Профиль компании" и "Профиль пользователя". Дополнительные сведения о профилях компании и пользователя см. в разделах Настройка параметров уровня просмотра аналитики (см. [Настройка параметров просмотра аналитики](#) на стр. 1264) и [Пользовательские поля](#) (на стр. 1503).

В следующей таблице представлены сведения о том, как и когда устанавливается флажок "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"

| Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" |                                | Просмотр типа записи для роли                                  |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Настройка профиля компании                                         | Настройка профиля пользователя |                                                                |
| Да                                                                 | Да                             | Включено                                                       |
| Да                                                                 | Нет                            | Отключено                                                      |
| Да                                                                 | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО                  | Включено (отображение настройки профиля компании по умолчанию) |

| Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" |               | Просмотр типа записи для роли                                  |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------|
| НЕ ОПРЕДЕЛЕНО                                                      | Да            | Включено                                                       |
| НЕ ОПРЕДЕЛЕНО                                                      | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО | Включено (отображение настройки профиля компании по умолчанию) |
| НЕ ОПРЕДЕЛЕНО                                                      | Нет           | Отключено                                                      |

Сведения об обновлении личного профиля см. в разделе [Обновление личных данных \(на стр. 810\)](#).

Дополнительные сведения о профиле компании см. в разделе Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию. (см. [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) на стр. 1233)

## Настройка типа записи поиска по умолчанию

Предусмотрена возможность задания типа записи поиска по умолчанию в данных личного профиля. Например, можно изменить типа записи поиска по умолчанию для целенаправленного поиска из записи контакта для записи субъекта. Подробнее о применении поиска в Oracle CRM On Demand см. [Поиск записей \(на стр. 81\)](#). Для настройки типа записи поиска по умолчанию выполните шаги следующей процедуры.

### Процедура задания типа записи поиска по умолчанию

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4 На странице "Личные сведения" нажмите "Правка".
- 5 На странице "Изменение личных сведений" выполните прокрутку вниз до раздела "Дополнительные сведения".
- 6 Выберите требуемый тип записи в списке выбора "Тип записи поиска по умолчанию".
- 7 Сохраните запись.

**Примечание.** Требуется выйти и снова войти в приложение Oracle CRM On Demand, чтобы увидеть изменения.

## Настройка своей темы

В качестве темы ИП в личном профиле можно задать одну из предварительно определенных в Oracle CRM On Demand тем или пользовательскую тему, уже созданную администратором компании. Дополнительные сведения о создании новых тем см. в разделе [Создание новых тем \(на стр. 1484\)](#). Пустое поле темы означает, что для вас не определена тема. В этом случае используется тема компании или тема роли (если они определены).

Чтобы задать тему, выполните следующую процедуру. Выбранная тема будет иметь более высокий приоритет, чем любая другая тема, указанная на уровне роли или компании.

### Процедура задания темы

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль" и нажмите "Правка".
- 4 Выполните прокрутку вниз до раздела "Дополнительные сведения".
- 5 Выберите тему в списке выбора "Тема по умолчанию".
- 6 Чтобы выбрать нужную тему при использовании планшетного компьютера или другого устройства с сенсорным экраном, щелкните значок поиска (лупу) в поле "Тема для планшетного компьютера".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand будет использовать тему, заданную в поле "Тема для планшетного компьютера", при условии, что планшетный компьютер или устройство с сенсорным экраном будет обнаружено системой Oracle CRM On Demand. Если вы не выбрали тему по умолчанию и тему для планшетных компьютеров в своем личном профиле, то будут использоваться темы, которые заданы для вашей роли пользователя, а если для вашей роли пользователя никакие темы не заданы, то будут использоваться темы, которые заданы для вашей компании. Если тема для планшетных компьютеров не задана ни на каком уровне, то будет использоваться ваша тема по умолчанию. Сведения о работе с темами в Oracle CRM On Demand см. в разделе Интерфейс (см. [Об интерфейсе](#) на стр. 30).

## Настройка режима предварительного просмотра записи

Если включена функция предварительного просмотра записи, можно предварительно просмотреть записи из ссылок записей в различных областях в Oracle CRM On Demand, включая следующие:

- На главной странице пользователя
- Главные страницы записей
- Страницы со списками записей
- Страницы сведений о записях (включая списки связанных записей)
- Панель действий
- Указатели места на карте для обозначения местоположений адресов, возвращаемых в результате поиска ближайших объектов. Для получения сведений о поисках ближайших объектов см. раздел [Выполнение поиска ближайших объектов](#) (на стр. 401).

В окне предварительного просмотра отображается первый раздел страницы сведений записи. Режим предварительного просмотра записи задается на странице 'Личные сведения'. В зависимости от выбранного значения окно предварительного просмотра открывается при наведении указателя мыши на ссылку на запись или при нажатии значка предварительного просмотра, который появляется при наведении указателя мыши на ссылку на запись. Функцию предварительного просмотра записи можно отключить.

Администратор компании может определить режим предварительного просмотра записи на уровне компании, а каждый пользователь может выбрать режим предварительного просмотра записи на своей странице личных данных. Личные сведения переопределяют настройки для компании. Если в личном профиле поле "Режим предварительного просмотра записи" не заполнено, используется значение, заданное для компании.

Чтобы задать режим предварительного просмотра записи, выполните предложенную ниже процедуру.

### **Порядок настройки режима предварительного просмотра записи**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите кнопку "Моя настройка".
- 2 В разделе 'Личный профиль' откройте ссылку 'Личный профиль'.
- 3 В разделе 'Личные данные' откройте ссылку 'Мой профиль'.
- 4 На странице 'Личные сведения' нажмите 'Правка'.

- 5 На странице 'Изменение личных сведений' выполните прокрутку вниз до раздела 'Дополнительные сведения'.
- 6 В поле 'Режим предварительного просмотра записи' выберите требуемый режим в списке отбора. Чтобы использовать режим предварительного просмотра записи для компании, выберите в списке пустой вариант.
- 7 Сохраните запись.

## Изменение языковых настроек

Языковыми настройками в личных сведениях определяется язык, используемый в пользовательском интерфейсе, интерактивной справке и учебных курсах. Изначально язык настраивается администратором компании, однако пользователь может изменить эту настройку на странице своих личных сведений. В зависимости от языка, по умолчанию заданного в компании, в некоторых элементах отчетов может использоваться язык, отличный от языка, выбранного пользователем по умолчанию.

Чтобы изменить языковые настройки, выполните предложенную ниже процедуру.

### *Порядок изменения языковых настроек*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Моя настройка'.
- 2 В разделе 'Личный профиль' откройте ссылку 'Личный профиль'.
- 3 В разделе 'Личные данные' откройте ссылку 'Мой профиль'.
- 4 На странице 'Личные сведения' нажмите 'Правка'.
- 5 Прокрутите содержимое страницы 'Изменение личных сведений' до раздела 'Географические сведения о пользователе'.
- 6 Выберите требуемый язык в списке отбора 'Язык'.
- 7 Сохраните запись.
- 8 Выйдите из Oracle CRM On Demand и снова войдите, чтобы изменение вступило в силу.

## Просмотр полей отслеживания операций аудита

Для просмотра операций, выполняемых приложениями, такими как веб-службы и Oracle Outlook Email Integration On Demand, выполните следующую процедуру.

### *Просмотр полей отслеживания операций аудита*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4 Выполните прокрутку вниз до раздела "Отслеживание операций аудита" для просмотра полей, включенных для аудита.

## Управление квотой

Можно настроить свои квоты, или квоты могут быть настроены администратором компании. Конечному пользователю не требуются специальные полномочия, но администратору компании требуются полномочия "Управление пользователями" для задания квот пользователей.

Можно просмотреть и изменить существующие квоты или ввести новые квоты и подсчитать их, выполнив следующие операции.

- Ввод годовой квоты, распределяемой системой равномерно в течение года
- Ввод квоты для каждого месяца, для которого система подсчитывает итоговое значение за год

При выборе года начала квоты можно выбрать текущий календарный год, один из трех предыдущих годов или один из последующих трех годов. Квоту можно сделать активной в любой момент. После активации квоты Oracle CRM On Demand использует сведения о квоте для заполнения полей на страницах прогноза. Система сохраняет целевые значения для каждого года, позволяя пользователю просмотреть историю целевых значений и сравнить прогнозы с квотами. Подробнее см. в разделе Управление квотами (см. [Обслуживание квот](#) на стр. 368).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователь может иметь несколько активных квот в год. Поскольку для создания прогнозов используются только активные квоты, убедитесь, что активизированы все квоты, которые должны включаться в прогноз.

### **Определение квоты**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4 На странице личных сведений перейдите к разделу "Квоты".
- 5 В разделе "Квоты" нажмите "Новая квота".
- 6 В форме "Изменить квоту" введите начало срока действия и имя квоты.
- 7 Выполните одно из следующих действий.
  - Для равномерного распределения годовой квоты по фискальному году введите сумму в поле "Общая квота" и нажмите "Разброс".
  - Для добавления месячных квот введите сумму для каждого месяца и нажмите "Сумма".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При нажатии "Сумма" складываются все записи месячных квот и отображается общая сумма в поле "Итого".

- 8 Сохраните запись.

## **Просмотр своих операций при работе в системе**

Пользователь может просмотреть данные о своих операциях входа, например число выполненных входов в приложение.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Записи о входе пользователей в систему, созданные более 90 дней назад, удаляются из Oracle CRM On Demand каждую ночь без возможности восстановления.

### **Процедура просмотра операций регистрации**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4 На странице "Личные сведения" выполните прокрутку вниз до раздела "История входов в систему" и просмотрите операции входов.

Там содержатся данные об операциях входа в систему из других приложений, включая Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand и т. п.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Тип" в записи входа в систему показывает, через какой канал была предпринята попытка входа. Например, при попытке войти в систему в окне браузера поле "Тип" будет содержать



значение "Интерактивный режим". При попытке входа с помощью веб-служб поле "Тип" будет содержать значение "Веб-службы".

## Изменение пароля

Приложение Oracle CRM On Demand позволяет пользователям в любой момент изменить пароль, если роль пользователя включает полномочие на сброс личного пароля.

**Примечание.** Если в компании внедрено решение, требующее единой регистрации с уникальным паролем (SSO) для доступа к приложению Oracle CRM On Demand, пользователь должен выполнить сброс пароля, используя это решение, а не Oracle CRM On Demand.

### Процедура изменения пароля

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Обновление пароля".
- 4 На странице обновления пароля просмотрите политику в отношении паролей, прежде чем изменять свой пароль.  
Как правило, политика паролей устанавливается администратором и может меняться со временем.
- 5 Введите информацию в поля раздела "Обновление пароля".
- 6 Сохраните запись.

## Настройка вопросов системы безопасности

Если пользователь забыл пароль для Oracle CRM On Demand, ему задаются секретные вопросы. Они настраиваются при первом входе в Oracle CRM On Demand. Однако их и ответы на них можно изменить в любое время.

### Что происходит, если пользователь забыл пароль?

Если пользователь забыл пароль для Oracle CRM On Demand, он может щелкнуть ссылку "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа в Oracle CRM On Demand, а затем ссылку "Я не помню свой пароль", чтобы сбросить пароль. Oracle CRM On Demand отправляет ему сообщение электронной почты, содержащее временную ссылку на приложение. При переходе по временной ссылке требуется ответить на секретные вопросы для установления подлинности. После правильного ответа на вопросы можно настроить пароль в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения об изменении забытого пароля см. в разделе [Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение пароля \(на стр. 197\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если забыт идентификатор входа пользователя, также можно воспользоваться ссылкой "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа в Oracle CRM On Demand для отправки запроса на получение своего идентификатора входа по электронной почте.

Далее описывается процедура настройки секретных вопросов.

### Процедура настройки вопросов системы безопасности

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 На странице "Личный профиль" нажмите ссылку "Мои вопросы безопасности".
- 4 На странице "Мои секретные вопросы", если вопросы настраиваются не в первый раз, введите пароль для Oracle CRM On Demand в поле "Текущий пароль".
- 5 Выберите вопросы и введите ответы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Длина ответа не должна превышать 100 символов.

**6** Сохраните запись.

**СОВЕТ.** Запомните свои секретные вопросы и ответы на них, чтобы эти сведения были доступны в случае потери пароля.

## Просмотр сведений о делегате

*Делегирование пользователя* - это функция, которая позволяет пользователю, поддерживающему нескольких сотрудников, просматривать все записи, принадлежащие этим сотрудникам. Если администратор компании включил функцию делегирования и ваша роль пользователя настроена для делегирования, вы сможете выполнять следующие действия.

- Просматривать список пользователей, для которых вы являетесь делегатом.
- Просматривать список пользователей, которые являются делегатами для вас.
- Добавлять для себя делегатов.

Дополнительные сведения о добавлении делегированных пользователей см. в разделе [Добавление делегированных пользователей](#) (на стр. 826).

Чтобы просмотреть список пользователей, для которых вы являетесь делегатом, выполните следующую процедуру.

### *Процедура просмотра списка пользователей, для которых вы являетесь делегатом*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4 На странице "Личные сведения" прокрутите экран вниз до раздела "Делегирующие пользователи", где содержится список пользователей, для которых вы являетесь делегатом.

Чтобы просмотреть список пользователей, которые являются делегатами для вас, выполните следующую процедуру.

### *Процедура просмотра списка пользователей, которые являются делегатами для вас*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4 На странице "Личные сведения" прокрутите экран вниз до раздела "Делегированные пользователи", где содержится список пользователей, которые являются делегатами для вас.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Делегирующие пользователи" или раздел "Делегированные пользователи" не показан на странице "Личные сведения", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте нужный раздел в макет страницы. Если этот раздел недоступен для добавления в макет, обратитесь к администратору компании.

### **Связанные темы**

О делегировании пользователей (см. [О делегированных пользователях](#) на стр. 1523)

## Добавление делегированных пользователей

Делегирование пользователя позволяет пользователю, поддерживающему большое число людей, видеть все отчеты, принадлежащие этим людям. Если возможность делегирования пользователя включена

администратором компании и роль пользователя настроена для этого, можно делегировать свои полномочия другому пользователю, добавив его в список делегированных пользователей. Делегированные пользователи получают доступ владельца ко всем записям первого пользователя.

Администратор компании также может назначать делегированных пользователей. Подробнее о назначении делегированных пользователей администратором компании см. в разделе [Управление делегированными пользователями \(администратор\)](#) (на стр. 1524).

### **Процедура добавления делегированных пользователей**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4 Выполните прокрутку вниз до раздела "Делегированные пользователи" и нажмите "Добавить пользователей".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Делегированные пользователи" не показан на странице "Личные сведения", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Делегированные пользователи" к макету страницы. Если этот раздел недоступен для добавления в макет, обратитесь к администратору компании.

- 5 На странице "Изменение делегированных пользователей" нажмите значок "Поиск" для выбора пользователей, которых требуется добавить в список "Делегированные пользователи".
- 6 Если значения в поле "Роли делегированного пользователя" определены, можно выбрать роль для каждого делегированного пользователя.
- 7 Нажмите "Сохранить".

### **Связанные темы**

О делегировании пользователей (см. [О делегированных пользователях](#) на стр. 1523)

## **Предоставление доступа с регистрацией к технической поддержке**

Можно предоставить полномочие для представителя службы технической поддержки на доступ в свой сеанс Oracle CRM On Demand. Этот доступ может оказаться необходимым, например, для того, чтобы представитель службы технической поддержки выявил и устранил неполадку.

### **Процедура предоставления доступа с регистрацией другим лицам**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Доступ с регистрацией".
- 4 На странице "Доступ с регистрацией" введите даты и время для периода, в течение которого лицу разрешается доступ к сеансу.
- 5 Сохраните запись.

**Примечание.** Если требуется отменить доступ с регистрацией ранее срока, указанного в поле "Дата окончания доступа", а доступ уже был предоставлен с помощью этой функции, введите новую дату и время, соответствующие прошлому времени.

## Отображение своих вкладок

Вкладки на верхнем краю страниц служат исходными пунктами управления данными пользователя. Состав вкладок, доступных пользователю, и их первоначальный порядок определяются ролью, назначенной пользователю администратором.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователь может настраивать свои вкладки, только если его роль включает привилегию "Индивидуальная настройка вкладок". За дополнительными сведениями обращайтесь к администратору компании

Ниже приведено описание процедуры изменения порядка отображения вкладок.

### *Изменение порядка вкладок*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите ссылку "Личный макет".
- 3 В разделе "Макет вкладки личных данных" нажмите ссылку "Макет вкладки".
- 4 В области "Доступные вкладки" выберите вкладку, которую требуется добавить, а затем нажмите кнопку со стрелкой вправо, чтобы переместить ее из области "Доступные вкладки" в область "Выбранные вкладки".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для одновременного выбора нескольких вкладок необходимо, удерживая нажатой клавишу SHIFT или CTRL, нажимать необходимые вкладки.

- 5 В разделе "Выбранные вкладки" выбирайте по одной вкладке за один раз и используйте стрелки для перемещения вкладки вверх или вниз для упорядочения вкладок по своему усмотрению.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если нужно восстановить для макета вкладки настройки по умолчанию для роли, щелкните "По умолчанию".

- 6 Нажмите кнопку "ОК" и сохраните запись.

## Изменение макета своей страницы сведений

Пользователи могут выполнить персональную настройку макета разделов связанной информации на странице сведений для типа записи, если их роли пользователя предоставлена привилегия "Персональная настройка страницы сведений - связанная информация". Пошаговые инструкции по индивидуальной настройке макетов связанной информации см. в разделе [Индивидуальная настройка макетов связанной информации](#) (см. [Персональная настройка макетов связанной информации](#) на стр. 829).

Пользователи могут выполнить персональную настройку макета полей на странице сведений для типа записи, когда их роль пользователя настроена следующим образом:

- Для роли предоставлена привилегия "Персональная настройка страницы сведений - поля".
- Роли назначен пользовательский макет страницы для типа записи.

Индивидуализированный макет полей, создаваемый пользователем для страницы сведений по типу записи, также используется на страницах, где этот пользователь редактирует записи с данным типом. В зависимости от настроенной роли пользователя его индивидуализированный макет полей также может использоваться на страницах, где этот пользователь вводит сведения для новой записи. Пошаговые инструкции по индивидуальной настройке макетов полей см. в разделе [Индивидуальная настройка макетов полей](#) (на стр. 834).

### **Доступ к страницам личного макета**

Если роль пользователя допускает индивидуальную настройку страницы сведений, можно перейти на страницы личного макета для типа записи по ссылке "Изменить макет" на странице сведений записи с

этим типом. Страницы личного макета для страниц сведений по типу записи также доступны по глобальной ссылке "Моя настройка". В зависимости от полномочий, предусмотренных для данной роли пользователя, при переходе на страницы личного макета для настройки макета страницы сведений возникает следующее поведение:

- Страница "Личный макет" открывается для пользователя, чья роль включает любые две из следующих привилегий: "Индивидуальная настройка страницы сведений - поля", "Индивидуальная настройка страницы сведений - связанная информация" и "Индивидуальная настройка страницы сведений - индикатор записей".

На странице "Личный макет" имеются следующие три ссылки:

- **Макет полей.** Эта ссылка позволяет открыть страницу "Личный макет - поля", где выполняется индивидуальная настройка макета полей для данного типа записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Ссылка "Макет полей" доступна на странице "Личный макет" только в том случае, если данной роли пользователя для этого типа записи назначен личный макет страницы. Если данной роли пользователя для этого типа записи назначен стандартный макет страницы, ссылка "Макет полей" недоступна.

- **Макет связанной информации.** С помощью этой ссылки можно перейти на страницу "Личный макет - связанная информация", где на странице сведений для данного типа записи доступна индивидуальная настройка макета разделов связанной информации.

- **Управление индикатором записей.** Эта ссылка позволяет открыть страницу "Личный макет - индикатор записей", где можно настраивать разделы связанной информации так, чтобы отображались индикаторы, указывающие наличие записей в разделах.

- Страница "Личный макет - поля" открывается непосредственно, если роль пользователя включает привилегию "Индивидуальная настройка страницы сведений - поля", но не включает привилегии "Индивидуальная настройка страницы сведений - связанная информация" и "Индивидуальная настройка страницы сведений - индикатор записей".

- Страница "Личный макет - связанная информация" открывается непосредственно, если роль пользователя включает привилегию "Индивидуальная настройка страницы сведений - связанная информация", но не включает привилегии "Индивидуальная настройка страницы сведений - поля" и "Индивидуальная настройка страницы сведений - индикатор записей".

- Страница "Личный макет - индикатор записей" открывается непосредственно, если роль пользователя включает привилегию "Индивидуальная настройка страницы сведений - индикатор записей", но не включает привилегии "Индивидуальная настройка страницы сведений - поля" и "Индивидуальная настройка страницы сведений - связанная информация".

### Связанные темы

Дополнительные сведения об индивидуальной настройке макетов страниц см. в следующих разделах:

- Персонализированные макеты связанной информации (см. [Персональная настройка макетов связанной информации](#) на стр. 829)
- Управление индикаторами записей для разделов связанной информации (на стр. 837)
- Персонализированные макеты полей (см. [Индивидуальная настройка макетов полей](#) на стр. 834)
- Макеты для страниц новых записей (на стр. 55)

## Персональная настройка макетов связанной информации

Если ваша роль пользователя имеет привилегию "Персональная настройка страницы сведений - связанная информация", то вы можете создать персонализированный макет разделов связанной информации на странице сведений для определенного типа записи. В разделах связанной информации показаны различные типы записей, которые могут быть связаны с выбранной записью. Например, заметки

и операции могут быть связанной информацией для возможностей или контактов. Администратор компании определяет тип и порядок разделов связанной информации, отображаемых на каждой странице сведений по умолчанию. Пользователь может изменить порядок отображения разделов связанной информации или скрыть ненужную связанную информацию. Изменение этих настроек воздействует только на представление этого пользователя в приложении.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор компании удалит привилегию "Персональная настройка страницы сведений - связанная информация" из роли пользователя, то этот пользователь не сможет персонализировать макет разделов связанной информации на своих страницах сведений.

### **Статические и динамические макеты страниц сведений**

Макеты страниц сведений могут быть статическими и динамическими. При использовании статического макета страницы пользователь видит один и тот же макет для всех записей определенного типа. Динамический макет позволяет администратору компании устанавливать разные макеты для разных записей одного типа в зависимости от значения, выбранного в списке выбора в этой записи. Индивидуализировать можно как статические, так и динамические макеты страниц.

### **Внесение изменений в макеты страниц по умолчанию после создания персонализированных макетов связанной информации**

Администратор компании может в любое время обновить статический макет страницы или любой из макетов, используемых в динамическом макете. После создания пользователем персонализированного макета разделов связанной информации на странице сведений для определенного типа записи все изменения, вносимые администратором компании в доступность разделов связанной информации в макете страницы по умолчанию, не сразу отражаются в персонализированном макете пользователя.

### **Что происходит при добавлении разделов связанной информации в макет страницы по умолчанию?**

После того как пользователь создал индивидуализированный макет страницы для определенного типа записей, администратор компании может добавлять новые разделы связанной информации в макет страницы по умолчанию для этого типа записей и роли данного пользователя. Если при этом требуется добавить какие-либо новые разделы в индивидуализированный макет страницы, необходимо сначала восстановить для нее макет по умолчанию. После этого можно воспользоваться макетом страницы по умолчанию или создать новый персонализированный макет страницы, включающий новые разделы.

### **Что происходит при удалении разделов связанной информации из макета страницы по умолчанию?**

Администратор компании может удалить разделы связанной информации из макета страницы по умолчанию для определенного типа записи в роли пользователя. Если любой из этих удаленных разделов включен в индивидуализированный макет пользователя для данной страницы, эти разделы будут по-прежнему доступны в таком индивидуализированном макете до тех пор пока они не будут удалены из него или до тех пор пока макет не будет сброшен с возвратом макета по умолчанию.

### **Персональная настройка макетов связанной информации для статических макетов страниц**

В приведенной ниже процедуре описывается персональная настройка макета разделов связанной информации для статического макета путем доступа к странице "Личный макет" по глобальной ссылке "Моя настройка". Можно также персонализировать макет разделов связанной информации для статического макета страницы, щелкнув ссылку "Изменить макет" на странице сведений для записи. Для статических макетов способ доступа к странице не имеет значения.

### **Выполнение персональной настройки макета разделов связанной информации для статического макета страницы сведений**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите ссылку "Личный макет".



- 3 В разделе "Макет страницы личных сведений" нажмите ссылку "Макет страницы" для страницы сведений, макет которой требуется изменить.
- 4 Если откроется страница "Личный макет", то щелкните ссылку "Макет связанной информации".
- 5 На странице "Личный макет - связанная информация" в разделе "Доступная связанная информация" выберите нужный раздел связанной информации и с помощью стрелки переместите его в раздел "Отображаемая связанная информация".

**СОВЕТ.** Для одновременного выбора нескольких разделов следует щелкать нужные разделы, удерживая нажатой клавишу **SHIFT** или **CTRL**.

- 6 В разделе "Отображаемая связанная информация" выбирайте по одному разделу за один раз и используйте стрелки для перемещения раздела вверх или вниз для упорядочения разделов по своему усмотрению.
- 7 Сохраните запись.

После персональной настройки разделов связанной информации ваш новый макет будет использоваться на странице сведений для всех записей данного типа записи, пока не произойдет одно из следующих действий:

- Вы снова измените макет.
- Вы восстановите разделы связанной информации до значений макета по умолчанию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Восстановление макета полей до макета по умолчанию не затрагивает персонализированных макетов для разделов связанной информации. Аналогично, восстановление персонализированного макета для разделов связанной информации до макета по умолчанию не затрагивает персонализированных макетов полей для типа записи.

- Ваш администратор возвратит настройки по умолчанию макету страницы для вашей роли.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для роли администратор возвращает настройки по умолчанию макету страницы для типа записи, то все персонализированные макеты полей и все персонализированные макеты разделов связанной информации для этого типа записи восстанавливаются до значений по умолчанию для пользователей, имеющих эту роль. Если же для роли администратор назначает новый макет страницы для типа записи, то все пользователи, имеющие эту роль, будут видеть новый макет полей для типа записи, но они также будут видеть свои персонализированные макеты разделов связанной информации для типа записи, пока не восстановят свои макеты связанной информации до макета по умолчанию.

### Персональная настройка макетов связанной информации для динамических макетов страниц

При использовании динамических макетов можно создать персонализированный макет разделов связанной информации для каждого значения в поле списка выбора, которое определяет динамическое отображение макета страницы. Возможность создания нескольких персонализированных макетов разделов связанной информации для типа записи определяется флажком "Включить персональную настройку отдельных динамических макетов страниц" в профиле компании следующим образом:

- Если флажок "Включить персональную настройку отдельных динамических макетов страниц" снят, пользователь может создать только один персонализированный макет разделов связанной информации для типа записи. После персональной настройки макета для типа записи будет отображаться одинаковый набор разделов связанной информации на странице сведений для всех записей данного типа независимо от значения, выбранного в поле списка выбора, которое определяет динамическое отображение макета страницы.
- Если флажок "Включить персональную настройку отдельных динамических макетов страниц" в профиле компании установлен, пользователь может создать персонализированный макет разделов связанной информации для каждого из значений в поле списка выбора, которое определяет динамическое отображение макета страницы.



В приведенной ниже процедуре описывается персональная настройка макета разделов связанной информации для динамических страниц сведений в случае, когда функция персональной настройки отдельных динамических макетов страниц отключена. В приведенной ниже процедуре описывается индивидуальная настройка динамического макета путем доступа к странице "Личный макет" по ссылке "Моя настройка". Кроме того, настроить динамический макет страницы можно, щелкнув ссылку "Изменить макет" на странице сведений о записи. Если настройка индивидуальных динамических макетов отключена, способ доступа к странице не имеет значения.

**Выполнение персональной настройки динамического макета, когда функция персональной настройки отдельных динамических макетов отключена**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите ссылку "Личный макет".
- 3 В разделе "Макет страницы личных сведений" нажмите ссылку "Макет страницы" для страницы сведений, макет которой требуется изменить.
- 4 Если откроется страница "Личный макет", то щелкните ссылку "Макет связанной информации".
- 5 На странице "Личный макет - связанная информация" в разделе "Доступная связанная информация" выберите нужный раздел связанной информации и с помощью стрелки переместите его в раздел "Отображаемая связанная информация".

**СОВЕТ.** Для одновременного выбора нескольких разделов следует щелкать нужные разделы, удерживая нажатой клавишу **SHIFT** или **CTRL**.

- 6 В разделе "Отображаемая связанная информация" выбирайте по одному разделу за один раз и используйте стрелки для перемещения раздела вверх или вниз для упорядочения разделов по своему усмотрению.
- 7 Сохраните запись.

После индивидуальной настройки макета разделов связанной информации новый макет будет использоваться на странице сведений для всех записей данного типа независимо от значения, выбранного в списке выбора (которое определяет динамическое отображение макета страницы), до тех пор пока пользователь снова не изменит макет или пока он не восстановит макет страницы сведений, используемый по умолчанию.

В приведенной ниже процедуре описывается индивидуальная настройка динамических макетов страниц сведений в случае, когда функция индивидуальной настройки динамических макетов страниц включена. В приведенной ниже процедуре описывается индивидуальная настройка динамического макета путем доступа к странице "Личный макет" по ссылке "Моя настройка". Кроме того, настроить динамический макет страницы можно, щелкнув ссылку "Изменить макет" на странице сведений о записи. Если настройка индивидуальных динамических макетов включена, происходит следующее.

- Если доступ к странице "Личный макет" выполняется по ссылке "Моя настройка", индивидуализированные макеты можно создавать для всех значений в списке выбора, которые определяют динамическое отображение макета страницы.
- Если доступ к странице "Личный макет" выполняется по ссылке "Изменить макет" на странице сведений, индивидуализированный макет можно создать только для выбранного в данный момент значения, которое определяет динамическое отображение макета страницы.

**Выполнение персональной настройки динамического макета, когда функция персональной настройки отдельных динамических макетов включена**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите ссылку "Личный макет".

- 3 В разделе "Макет страницы личных сведений" нажмите ссылку "Макет страницы" для страницы сведений, макет которой требуется изменить.
- 4 Если откроется страница "Личный макет", то щелкните ссылку "Макет связанной информации".
- 5 На странице "Личный макет - связанная информация" в разделе "Доступные значения ведущего списка выбора" выберите значение, для которого требуется создать персонализированный макет.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если необходимо создать индивидуализированный макет, который будет использоваться, если в списке выбора не выбрано никакое значение, выберите пустое значение в этом списке.

- 6 В разделе "Доступная связанная информация" выберите нужный связанный информационный раздел и с помощью стрелки переместите его в раздел "Отображаемая связанная информация".

**СОВЕТ.** Для одновременного выбора нескольких разделов следует щелкать нужные разделы, удерживая нажатой клавишу SHIFT или CTRL.

- 7 В разделе "Отображаемая связанная информация" выбирайте по одному разделу и используйте стрелки для перемещения раздела вверх или вниз для упорядочения разделов по своему усмотрению.
- 8 Для создания дополнительных персонализированных макетов повторяйте шаги с 5 по 7.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для значения из списка выбора не создан индивидуализированный макет, для него будет использоваться макет по умолчанию.

- 9 Сохраните запись.

После индивидуальной настройки макета разделов связанной информации для значения из списка выбора новый макет будет использоваться на странице сведений для всех записей, в которых выбрано это значение, до тех пор пока пользователь снова не изменит макет для этого значения или пока он не восстановит макет страницы сведений, используемый по умолчанию.

#### Восстановление макетов связанной информации до макетов по умолчанию

В приведенной ниже процедуре описывается восстановление макета связанной информации до макета по умолчанию путем доступа к странице "Личный макет" по глобальной ссылке "Моя настройка". Кроме того, восстановить макет связанной информации до макета по умолчанию можно, щелкнув ссылку "Изменить макет" на странице сведений для записи. Если настройка индивидуальных динамических макетов включена, происходит следующее.

- Если доступ к странице "Личный макет" выполняется по глобальной ссылке "Моя настройка", то восстановить макеты связанной информации по умолчанию можно для всех значений в поле списка выбора, которые определяют динамический макет страницы. Также можно восстановить макеты связанной информации по умолчанию для некоторых значений из списка выбора, сохранив при этом свои персонализированные макеты для других значений из списка выбора.
- Если доступ к странице "Личный макет" выполняется по ссылке "Изменить макет" на странице сведений, восстановить макет связанной информации по умолчанию можно только для выбранного в данный момент значения из списка выбора, которое определяет динамический макет страницы. Для других значений из списка выбора восстановить макеты связанной информации по умолчанию нельзя.

#### Восстановление макета связанной информации до макета по умолчанию

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите ссылку "Личный макет".
- 3 В разделе "Макет страницы личных сведений" нажмите ссылку "Макет страницы" для страницы сведений, макет которой требуется изменить.
- 4 Если откроется страница "Личный макет", то щелкните ссылку "Макет связанной информации".
- 5 На странице "Личный макет - связанная информация" выполните одно из следующих действий:

- Щелкните ссылку "По умолчанию", чтобы восстановить макет для выбранного значения в столбце "Доступные значения ведущего списка выбора" до макета по умолчанию.
- Щелкните ссылку "Все по умолчанию", чтобы восстановить макеты для всех значений в столбце "Доступные значения ведущего списка выбора" до макетов по умолчанию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Кнопка "Все по умолчанию" доступна только для некоторых макетов страниц личных сведений.

Сведения о взаимодействии персонализированных макетов страниц с макетами страниц для ролей см. в разделе Как персонализированные макеты связанной информации взаимодействуют с макетами страниц для ролей (см. [Как индивидуализированные макеты связанной информации взаимодействуют с макетами страниц для ролей](#) на стр. 1450).

### Формат связанной информации на страницах сведений о записи

Если роль пользователя имеет полномочие "Настроить формат отображения связанной информации", то пользователь также может выбрать отображение разделов связанной информации на страницах сведений о записи в виде списков или вкладок путем установки параметра "Формат связанной информации" в личном профиле. Если поле "Формат связанной информации" в личном профиле не заполнено, то используется настройка для роли пользователя. Если поле "Формат связанной информации" в роли пользователя не заполнено, используется настройка компании. Дополнительно об изменении параметра "Формат связанной информации" в личном профиле см. раздел Обновление личных сведений (см. [Обновление личных данных](#) на стр. 810).

## Индивидуальная настройка макетов полей

Пользователи могут выполнить персональную настройку макета полей на странице сведений для типа записи, когда их роль пользователя настроена следующим образом:

- Для роли предоставлена привилегия "Персональная настройка страницы сведений - поля".
- Роли назначен пользовательский макет страницы для типа записи.

Индивидуальная настройка макетов полей доступна как для статических, так и для динамических макетов. При индивидуальной настройке макетов полей обратите внимание на следующие моменты:

- Все поля, доступные в личном макете, который назначен данной роли пользователя для определенного типа записи, по умолчанию отображаются в макете до его индивидуальной настройки.
- Можно удалить (скрыть) некоторые из полей своего личного макета, однако в него нельзя добавить поля, которые не отображаются в макете по умолчанию.
- Удаление обязательных полей из своего макета невозможно. В дополнение к этому администраторы могут указать, что в макете должны всегда отображаться определенные поля. В этом случае подобные поля нельзя удалить из своего личного макета. Поля, которые должны всегда отображаться в макете, отображаются на странице "Личный макет - поля" с тем же цветом шрифта, что и обязательные поля.

В зависимости от используемого макета страницы может возникнуть необходимость в индивидуальной настройке макета полей с помощью глобальной ссылки "Моя настройка", ссылки "Изменить макет" на страницах сведений записей, либо обеих этих ссылок. В следующей таблице показано, какие ссылки можно использовать для индивидуальной настройки макетов полей. В любом случае макет страницы, назначенный данной роли пользователя, должен быть собственным макетом. Другими словами, индивидуальная настройка макета страницы по умолчанию для типа записи в Oracle CRM On Demand невозможна. Информация в этой таблице также применима для восстановления макета полей по умолчанию вместо индивидуализированного макета полей. Сведения о восстановлении макета полей по умолчанию см. в разделе "Восстановление стандартных макетов полей" этого раздела.

| Тип макета                                                                                  | Ссылка "Моя настройка" | Ссылка "Изменить макет"                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статический макет.                                                                          | Да                     | Да                                                                                                       |
| Макет по умолчанию для динамической разметки. Сведения см. в примечании после этой таблицы. | Да                     | Да. Поле ведущего списка выбора для динамического макета на странице сведений записи должно быть пустым. |
| Макет для конкретного значения в ведущем списке выбора.                                     | Нет                    | Да. Для динамического макета необходимо выбрать подходящее значение в поле ведущего списка выбора.       |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет по умолчанию для динамического макета - это макет, который используется, когда поле ведущего списка выбора для динамического макета записи не имеет значения.

Чтобы выполнить индивидуальную настройку макета полей для типа записи, выполните шаги приведенной ниже процедуры.

#### **Индивидуальная настройка макета полей для типа записи**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется выполнить индивидуальную настройку макета полей, который используется для конкретного значения в поле ведущего списка выбора для динамического макета, вместо перехода по ссылке "Моя настройка" следует открыть запись с подходящим значением в ведущем списке выбора, нажать кнопку "Изменить макет", а затем перейти к шагу 4.

- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите "Личный макет".
- 3 В разделе "Макет страницы личных сведений" щелкните ссылку "Макет страницы" для страницы, макет которой требуется настроить.  
Например, чтобы выполнить индивидуальную настройку макета полей для типа записи "Организация", нажмите "Макет организации".
- 4 Если откроется страница "Личный макет", нажмите "Макет полей".
- 5 На странице "Личный макет - поля" измените положение полей в макете с помощью стрелок.  
Поля можно перемещать в пределах раздела страницы, а также между разделами. Если нужно убрать определенное поле из индивидуализированного макета страницы, переместите его в раздел "Доступные поля".

**Примечание.** После переноса в раздел "Доступные поля" обязательного поля или поля, для которого администратор указал, что оно должно всегда отображаться в макете, при попытке сохранить макет выводится сообщение об ошибке. Такое поле необходимо вернуть в один из разделов макета.

- 6 Сохраните внесенные изменения.

После создания пользователем персонализированного макета полей этот макет используется каждый раз, когда пользователь открывает или редактирует запись данного типа, пока не произойдет одно из следующих действий:

- Пользователь снова изменяет персонализированный макет.
- Пользователь восстанавливает макет полей по умолчанию для страницы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Восстановление макета полей до макета по умолчанию не затрагивает персонализированных макетов для разделов связанной информации. Аналогично, восстановление персонализированного макета для разделов связанной информации до макета по умолчанию не затрагивает персонализированных макетов полей для типа записи.

- Администратор возвращает настройки по умолчанию макету страницы для роли пользователя или назначает роли пользователя другой макет для данного типа записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для роли администратор возвращает настройки по умолчанию макету страницы для типа записи, то все персонализированные макеты полей и все персонализированные макеты разделов связанной информации для этого типа записи восстанавливаются до значений по умолчанию для пользователей, имеющих эту роль. Если же для роли администратор назначает новый макет страницы для типа записи, то все пользователи, имеющие эту роль, будут видеть новый макет полей для типа записи, но они также будут видеть свои персонализированные макеты разделов связанной информации для типа записи, пока не восстановят свои макеты связанной информации до макета по умолчанию.

В зависимости от настроенной роли пользователя его индивидуализированный макет полей также может использоваться на странице, где этот пользователь вводит сведения для новой записи. Дополнительные сведения о макете полей на страницах новых записей см. в разделе [Макеты для страниц новых записей](#) (на стр. 55)..

### Восстановление макетов полей по умолчанию

Чтобы прекратить использовать индивидуализированный макет полей, можно восстановить макет, принятый по умолчанию для данного типа записи и для данной роли. В зависимости от используемого макета страницы может возникнуть необходимость восстановить макета полей с помощью глобальной ссылки "Моя настройка", ссылки "Изменить макет" на страницах сведений записей, либо обеих этих ссылок. Для получения сведений о том, какую ссылку выбрать, см. таблицу в предыдущем разделе этой темы.

Чтобы восстановить макет по умолчанию для поля с индивидуализированным макетом, выполните шаги приведенной ниже процедуры.

#### Восстановление макета полей по умолчанию

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется восстановить значения по умолчанию при соответствующем значении для макета полей, который используется для конкретного значения в поле ведущего списка выбора для динамического макета, вместо перехода по ссылке "Моя настройка" следует открыть запись с подходящим значением в ведущем списке выбора, нажать кнопку "Изменить макет", а затем перейти к шагу 4.

- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите "Личный макет".
- 3 В разделе "Макет страницы личных сведений" щелкните ссылку "Макет страницы" для страницы, для которой требуется восстановить макет по умолчанию.
- 4 Если откроется страница "Личный макет", нажмите "Макет полей".
- 5 В разделе "Личный макет – поля" щелкните "По умолчанию".
- 6 Сохраните внесенные изменения.

В следующий раз при открытии, изменении или создании записи с данным типом будет использоваться макет по умолчанию, назначенный данной роли для этого типа записи.

#### Связанные темы

Связанную информацию об индивидуализированных макетах полей см. в следующей теме:

- Как индивидуализированные макеты полей взаимодействуют с макетами страниц для ролей (на стр. 1454)

## Управление индикаторами записей для разделов связанной информации

Если роль пользователя имеет полномочия "Индивидуальная настройка страницы сведений - индикатор записей", можно настраивать индикаторы записей для разделов связанной информации на страницах сведений соответствующих записей. Индикаторы записей позволяют понять, есть ли записи в разделе связанной информации, не открывая этот раздел. Администратор также может настроить индикаторы записей для страниц сведений о типах записей на уровне роли. Если настройки индикаторов записей для типа записи не являются индивидуальными, используются настройки для типа записи для данной роли. Сведения о поведении индикаторов записей см. в разделе [Индикаторы записей для разделов связанной информации \(на стр. 78\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функции связанного индикатора не поддерживаются для раздела связанной информации "Дополнения" в записи любого типа, а также в разделе связанной информации "Список пользователей" в записи типа "Подразделение". Кроме того, эти функции не поддерживаются для пользовательских веб-апплетов.

Чтобы выполнить индивидуальную настройку индикаторов записей для типа записи, выполните шаги приведенной ниже процедуры.

### Индивидуальная настройка индикаторов записей для типа записи

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите ссылку "Личный макет".
- 3 В разделе "Макет страницы личных сведений" щелкните ссылку страницы "Макет" для *типа записи*.
- 4 Если откроется страница "Личный макет", щелкните ссылку "Управление индикатором записей".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для получения доступа к странице "Личный макет - индикатор записи" также можно щелкнуть ссылку "Изменить макет" на любой странице сведений о записи.

- 5 На странице "Личный макет - индикатор записи" в списке "Доступная связанная информация" выберите разделы связанной информации, которые должны быть показаны с индикатором записей, и щелкните стрелку, чтобы переместить их в список "Выбранная связанная информация".

**СОВЕТ.** Для одновременного выбора нескольких разделов следует щелкать нужные разделы, удерживая нажатой клавишу SHIFT или CTRL.

- 6 Сохраните внесенные изменения.

После индивидуальной настройки индикаторов записей для типа записи индивидуальные настройки будут применены к странице сведений для всех записей этого типа, пока не произойдет одно из следующих действий:

- Настройки индикаторов записей в разделах связанной информации снова будут обновлены.
- Будут восстановлены настройки индикаторов записей для этого типа записи для роли пользователя. Любые обновления, первоначально выполненные администратором на уровне роли, будут реализованы.
- Ваш администратор возвратит настройки по умолчанию макету страницы для вашей роли. Для всех индивидуальных настроек вывода индикаторов записей для разделов связанной информации для этого типа записи будут восстановлены настройки типа записи на уровне роли.

Для восстановления настроек индикаторов записей по умолчанию для типа записи для роли пользователя выполните шаги следующей процедуры.



## **Восстановление настроек индикаторов записей по умолчанию для типа записи**

- На странице "Личный макет - индикатор записи" щелкните "По умолчанию".

## **Изменение своих макетов главных страниц**

Пользователь с ролью, включающей полномочия на индивидуализацию домашних страниц, может добавлять и удалять разделы из макетов главных страниц ("Моя главная страница", главная страница контактов, главная страница зацепок, главная страница возможностей и главная страница запросов на обслуживание). Администратор компании конфигурирует макеты главных страниц, которые пользователи видят по умолчанию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователь также может персонализировать главные страницы, нажав ссылку "Изменить макет" на каждой из главных страниц.

### **Процедура изменения макета главной страницы**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите "Личный макет".
- 3 На странице "Личный макет", в разделе "Макет личной главной страницы", нажмите макет главной страницы, который хотите изменить (например, "Макет моей главной страницы").
- 4 В разделе "Доступные разделы" страницы выберите раздел, который хотите отобразить на своей главной странице, и с помощью стрелок переместите его в раздел "Левая сторона" или "Правая сторона".

**СОВЕТ.** Для одновременного выбора нескольких разделов следует щелкать нужные разделы, удерживая нажатой клавишу SHIFT или CTRL.

- 5 В разделе "Левая сторона" или "Правая сторона" выбирайте по одному разделу за один раз и с помощью стрелок перемещайте его вверх или вниз для упорядочения разделов на главной странице по своему усмотрению.
- 6 Сохраните запись.

## **Изменение своего макета панели действий**

Администратор компании назначает макет панели действий каждой роли пользователя. Администратор компании также может сделать панель действий недоступной роли пользователя.

Если панель действий доступна роли пользователя, она отображается по умолчанию в левой части всех страниц Oracle CRM On Demand. Панель действий можно скрыть или отобразить в зависимости от необходимости. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение и скрытие панели действий \(на стр. 43\)](#).

Если для роли включены полномочия "Индивидуальная настройка панели действий", можно отобразить или скрыть любой раздел панели действий, включая веб-апплеты, которые администратор компании сделал доступными в макете панели действий для роли пользователя. Для получения дополнительных сведений о параметрах настройки роли пользователя обратитесь к администратору компании.

Можно указать, как отображается запись, если это единственная запись, возвращаемая в результате поиска. Запись можно открыть непосредственно на странице сведений записи, либо ее можно вывести на странице списка. Это поведение определяет флажок "Сразу перейти на страницу сведений, если возвращена только одна запись" в разделе параметров быстрого поиска страницы макета панели действий в личной настройке. Следующие рекомендации относятся к флажку "Сразу перейти на страницу сведений, если возвращена только одна запись":



- По умолчанию этот флажок не установлен.
- Если флажок не установлен и в результате поиска возвращается только одна запись, эта запись отображается на странице списка, и ее можно открыть с помощью этой страницы.
- Если флажок установлен и в результате поиска возвращается только одна запись, эта запись будет открыта непосредственно на странице сведений для записи.
- После установки или снятия флажка эта настройка применяется ко всем поискам на панели действий и в расширенных поисках, в результате которых возвращается только одна запись, пока установка флажка не будет снова изменена.
- Установка флажка относится только к поискам на панели действий и расширенным поискам. Списки, открытые в других областях Oracle CRM On Demand, всегда отображаются на странице списков, даже если список содержит только одну запись.

### **Процедура изменения макета панели действий**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите "Личный макет".
- 3 На странице "Личный макет" в разделе "Личный макет панели действий" нажмите "Макет панели действий".
- 4 На странице "Личный макет" используйте стрелки для перемещения разделов следующим образом:
  - Переместите разделы, которые должны отображаться на панели действий, из области "Доступные разделы" в область "Отображаемые разделы".
  - Переместите разделы, которые не должны отображаться на панели действий, из области "Отображаемые разделы" в область "Доступные разделы".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для отображения панели действий в Oracle CRM On Demand в разделе "Отображаемые разделы" страницы должен быть хотя бы один раздел.

- 5 Выполните прокрутку до раздела "Настроить избранное" и выберите соответствующий параметр для добавления новых объектов в начало или в конец списка избранного ("Избранные записи" и "Списки избранного") в зависимости от имеющихся предпочтений.  
 Подробнее о записях избранного см. в разделе [Страница "Избранные записи" \(на стр. 130\)](#). Подробнее о списках избранного см. в разделе [Страница "Списки избранного" \(на стр. 151\)](#).
- 6 В разделе параметров быстрого поиска установите или снимите флажок "Сразу перейти на страницу сведений, если возвращена только одна запись", чтобы определить поведение в случае, когда в результате поиска возвращается только одна запись, как описано ниже:
  - Если необходимо, чтобы запись сразу открывалась на странице сведений для записи, установите флажок.
  - Если требуется, чтобы запись отображалась на странице списка, снимите флажок.
- 7 Сохраните внесенные изменения.

## **Настройка своего календаря**

В этом разделе описывается процесс настройки календаря с использованием глобальной ссылки "Моя настройка".

При настройке представления календаря по умолчанию можно сделать следующее:

- Выберите представление календаря, которое должно открываться при открытии вкладки "Календарь".
- Выберите список операций, который необходимо отображать в ежедневных и еженедельных представлениях вашего собственного календаря и отдельных календарях других пользователей, предоставивших общий доступ к их календарю (ежедневные и еженедельные представления пользовательских календарей).

В стандартном приложении отображается список "Открытые задачи", но можно выбрать другой список в поле "Список операций в пользовательском представлении календаря" в настройках календаря. Ваш администратор также может выбрать список для вашей роли пользователя. Если оставить поле "Список операций в пользовательском представлении календаря" пустым, будет использоваться настройка для вашей роли, а если это поле и в вашей роли пользователя тоже окажется пустым, будет показан список "Открытые задачи".

Для выбора доступны все списки, к которым у вас есть доступ, включая личные списки, общие списки, системные списки и списки, относящиеся к вашей роли пользователя для типа записи операции. В ежедневных и еженедельных представлениях пользовательского календаря отображаются только три столбца из списка, как показано ниже:

- Столбец "Тема" отображается всегда при условии, что поле "Тема" выбрано в качестве отображаемого поля в определении списка.
- Отображаются первые два столбца в списке, отличающиеся от столбца "Тема".

Если выбранный вами список впоследствии удаляется или становится недоступным для вас, то список, отображаемый в ежедневных и еженедельных представлениях пользовательского календаря, определяется следующим образом:

- Если список выбран в поле "Список операций в пользовательском представлении календаря" для вашей роли пользователя, то отображается этот список.
- Если поле "Список операций" в пользовательском представлении календаря" для вашей роли пользователя пустое, отображается список "Открытые задачи".
- Укажите, какой день должен быть первым днем недели в вашем календаре и в селекторах даты, где выбираются значения для полей даты в Oracle CRM On Demand.
- Выбрать дни недели и рабочие часы, которые следует показывать в календаре, если использовать общие для всей компании настройки нежелательно.

По умолчанию флажки всех дней недели сняты, а поля "Время начала рабочего дня" и "Время окончания рабочего дня" пусты. При определении рабочего времени можно ввести только одно время начала и одно время окончания. Нельзя указывать разные интервалы рабочего времени для разных дней недели. Если введено время начала рабочего дня, необходимо ввести и время окончания, причем оно должно быть позже времени начала. Аналогично, если введено время окончания, необходимо ввести и время начала. После сохранения изменений Oracle CRM On Demand при необходимости преобразует введенное время начала и время окончания в формат, соответствующий региональным настройкам.

В представлениях по дням и по неделям вашего собственного календаря и отдельных календарей пользователей, предоставивших вам доступ к своим календарям, время начала и окончания рабочего дня может отображаться в часах при использовании классической темы, а при использовании современного календаря - в часах и получасах. В представлениях календаря группы и пользовательских календарей время начала и окончания рабочего дня может отображаться в часах. Oracle CRM On Demand округляет время начала рабочего дня до ближайшего предыдущего часа или получаса, а время окончания - до ближайшего следующего часа или получаса. Например, если в качестве времени начала введено значение 08:40, оно будет округлено в Oracle CRM On Demand до 08:00 в представлениях индивидуальных календарей по дням и неделям классической темы или до 08:30 при использовании современной темы. Если в качестве времени окончания введено 17:40, Oracle CRM On Demand округлит его до 18:00 в представлениях индивидуальных календарей по дням и неделям независимо от темы календаря - классической или современной.

Сведения о том, в каком виде в представлениях календаря выводятся рабочие дни и рабочие часы, см. в разделе [Рабочие дни календаря и рабочее время \(на стр. 206\)](#).

- Выберите дополнительную информацию, которая будет выводиться для встреч в ваших представлениях календаря. По умолчанию во встречах в представлениях календаря будет показана информации из полей "Тема", "Местоположение" и "Имя контакта". Вы можете выбрать для отображения следующую дополнительную информацию:

- Имя компании, которая связана со встречей. Имя компании является ссылкой на запись этой компании.
- Статус встречи.
- Номер телефона основного контакта, который связан со встречей. Номер телефона является ссылкой на запись контакта. Если поле "Рабочий телефон" в записи контакта заполнено, то будет показан номер рабочего телефона. Если поле "Рабочий телефон" в записи контакта не заполнено, а поле "Мобильный телефон" заполнено, то будет показан номер мобильного телефона.
- Укажите, хотите ли получать напоминания о мероприятиях, владельцем которых являетесь или в которых включены в список пользователей, если для данных мероприятий настроены напоминания. В поле "Уведомление о мероприятии" можно выбрать следующие параметры:
  - **Примечание.** Если выбран этот параметр, вы не будете получать напоминания.
  - **Электронная почта.** Если выбран этот параметр, вы будете получать напоминания по электронной почте.
  - **Всплывающее напоминание.** Если выбран этот параметр, напоминания будут отображаться во всплывающем окне "Напоминание о мероприятии", когда пользователь выполнит вход в Oracle CRM On Demand.
  - **Электронная почта и всплывающее напоминание.** Если выбран этот параметр, пользователь будет получать напоминания по электронной почте, кроме того они будут отображаться во всплывающем окне "Напоминание о мероприятии", когда пользователь выполнит вход в Oracle CRM On Demand.
  - **Пусто.** Если поле "Уведомление о мероприятии" оставить пустым, будет применяться параметр, выбранный в поле "Уведомление о мероприятии" на уровне компании. Стандартный параметр на уровне компании "Нет", но администратор может выбрать другой параметр.

Для настройки своего календаря выполните шаги, приведенные в следующей процедуре. Подробнее о календарях см. в разделе [Календарь и операции \(на стр. 201\)](#).

**Перед началом работы** Чтобы совместно использовать ваш календарь с другим пользователем или настроить пользовательские представления календаря группы, ваша роль пользователя должна иметь привилегию на предоставление общего доступа к календарю.

### **Процедура настройки календаря**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Настройка календаря" нажмите "Параметры календаря".
- 3 Для настройки своего представления календаря по умолчанию выполните следующие действия:
  - a Нажмите "Вид календаря по умолчанию".
  - b Выберите представление календаря.
  - c При желании можно выбрать список действий, который должен отображаться в ежедневных и еженедельных представлениях пользовательского календаря.
  - d Выберите день, который должен быть показан как первый день недели в вашем календаре.  
По умолчанию поле "Начало календарной недели" оставлено пустым. Если вы также оставите это поле пустым, то в качестве первого дня недели будет использоваться настройка, заданная для всей компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Изменив день начала недели, вы должны выйти из Oracle CRM On Demand, а затем снова войти, чтобы увидеть изменение в своем календаре и в селекторах дат, где выбираются значения для полей даты в Oracle CRM On Demand.
- e В разделе "Рабочая неделя календаря" настройте рабочие дни и рабочее время для календаря следующим образом:

- Установите флажок для каждого дня, который должен быть показан в календаре как рабочий. Если установить флажок для одного или нескольких дней, только эти дни будут показаны как рабочие в представлениях вашего календаря пользователя по дням и неделям, независимо от того, какие рабочие дни определены на уровне компании. Если не установить флажок ни для одного дня, к вашему календарю будут применены настройки рабочих дней, заданные на уровне компании.
- Чтобы задать начало рабочего времени, отличное от определенного на уровне компании, введите время начала в поле "Время начала рабочего дня".
- Если задано время начала рабочего дня, введите и время окончания в поле "Время окончания рабочего дня". Время окончания должно быть позже времени начала.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если не вводить время начала и окончания рабочего дня, в календаре будут действовать настройки рабочего времени, заданные на уровне компании.

- f В разделе "Настройки информации о встрече" установите флажки для дополнительной информации, которую требуется показывать для встреч в ваших представлениях календаря.
  - g В поле "Уведомление о мероприятии" выберите нужный параметр или оставьте поле пустым, если необходимо применить настройку на уровне компании.
  - h Сохраните внесенные изменения.
- 4 Для совместного использования календаря с другим пользователем:
- a Нажмите "Совместно использовать календарь".
  - b В "Мой календарь - совместные списки" нажмите "Добавить пользователей".
  - c В окне "Предоставить новых пользователей" используйте значок "Поиск" для добавления пользователей, с которыми требуется совместно использовать свой календарь.
- 5 Процедура настройки пользовательских представлений календаря группы
- a Нажмите "Управлять представлениями групп".
  - b В разделе "Мои пользовательские представления" нажмите "Добавить".
  - c Заполните поля в окне "Управление представлением" и сохраните запись.

Настройка пользовательских представлений календаря группы позволяет управлять доступностью своего представления для других пользователей. При создании новой встречи перейдите на вкладку "Календарь группы" и выберите календарь группы, созданный ранее вами или администратором компании, для просмотра доступности.

## Доступ к данным и средствам интеграции

На личной главной странице находятся ссылки к средствам для импорта данных и интеграции данных Oracle CRM On Demand с другими приложениями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании настраивает и разрешает доступ к доступным клиентам. Клиенты включают в себя Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle CRM On Demand Desktop.

### Для доступа к данным и средствам интеграции

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 На личной главной странице, в разделе "Данные и средства интеграции", щелкните ссылку нужного средства:
  - Чтобы импортировать свои контакты, нажмите "Данные и средства интеграции", затем выберите "Импорт контактов".Дополнительные сведения см. в разделе Импорт контактов (см. [Импортирование контактов](#) на стр. 318).

- Для просмотра сведений об отложенных и выполненных запросах на импорт нажмите кнопку "Инструменты интеграции и данных", а затем кнопку "Очередь запросов на импорт".  
Подробнее см. раздел [Просмотр результатов импорта \(на стр. 2043\)](#).
- Для просмотра сведений об отложенных и выполненных запросах на экспорт нажмите кнопку "Инструменты интеграции и данных", а затем кнопку "Очередь запросов на экспорт".  
Подробнее см. раздел [Просмотр запросов на экспорт \(на стр. 843\)](#).
- Для установки Oracle CRM On Demand Desktop щелкните "Данные и средства интеграции", затем щелкните Oracle CRM On Demand Desktop и выполните инструкции для завершения установки.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Установка Oracle CRM On Demand Desktop \(на стр. 2106\)](#).
- Чтобы связать определенные сообщения электронной почты с записями субъекта, контакта, зацепки, возможности или запроса на обслуживание в Oracle CRM On Demand, нажмите "Данные и средства интеграции", затем выберите "Oracle Outlook Email Integration On Demand".  
Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes \(на стр. 851\)](#).
- Чтобы внедрить виджет, нажмите "Внедрить содержимое CRM On Demand".  
Дополнительные сведения см. в следующих разделах:
  - Внедрение виджета "Списки избранного" (см. [Внедрение виджета "Списки избранного"](#); на стр. 847)
  - Внедрение виджета "Центр сообщений" (см. [Внедрение виджета "Центр сообщений"](#); на стр. 847)
  - Внедрение виджета "Отчеты" (на стр. 848)
  - Внедрение виджета "Простой список" (на стр. 849)

### Связанная тема

Связанную информацию о данных и средствах интеграции см. в следующей теме:

- [Виджеты On Demand \(на стр. 846\)](#)

## Просмотр запросов на экспорт

На странице "Очередь личных запросов на экспорт" отображаются все ожидающие и завершенные запросы на экспорт, отправленные на страницах списка или с помощью помощника по экспорту данных. Если запрос отображается в разделе "Незавершенные запросы", можно щелкнуть "Обновить", чтобы проверить, завершен ли запрос. Для завершенных запросов можно выполнять детализацию и извлекать выходной файл.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В зависимости от имеющихся у вас полномочий некоторые запросы на экспорт могут быть недоступны для просмотра, либо может быть недоступным извлечение выходного файла.

### О сроке хранения запросов на экспорт и дополнений к запросу на экспорт

В стандартном приложении Oracle CRM On Demand сохраняет сведения запросов на экспорт и их выходные данные в течение следующего периода времени:

- Сведения запроса на экспорт хранятся в течение 60 дней, а затем очищаются.
- Выходные данные запроса на экспорт хранятся в течение 168 часов (т. е. семь дней), а затем очищаются.

Данные сроки хранения применяются к операциям экспорта, отправляемым через страницы "Список", а также к операциям экспорта, отправляемым с помощью помощника по экспорту данных.

Администратор может изменить сроки хранения для запросов на экспорт и их дополнений, изменив значения в следующих полях в профиле компании:

- Срок действия запроса на экспорт (дни)
- Срок действия дополнения к запросу на экспорт (дни)

Сведения об обновлении этих полей см. в разделе Настройка параметров компании (см. [Настройка параметров компании](#) на стр. 1235).

Для просмотра запросов на экспорт используется следующая процедура.

### **Процедура просмотра запросов на экспорт**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите кнопку "Моя настройка".
- 2 Выберите "Данные и средства интеграции".
- 3 Выберите "Очередь запросов на экспорт".

Откроется страница "Очередь личных запросов на экспорт", содержащая сведения о запросах на экспорт. В следующей таблице приведено описание запросов на экспорт.

| Сведения об экспорте записей | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип                          | Тип запроса: "Личный" или "Компания".                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Тип экспорта                 | Тип экспорта: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Полный.</b> Полный экспорт данных компании.</li> <li>■ <b>Частичный.</b> Частичный экспорт данных компании.</li> <li>■ <b>Список.</b> Запрос на экспорт со страницы списка. Отображаются только экспорты, выполненные пользователем, выполнившим вход в систему.</li> </ul> |
| Тип записи                   | Тип записи. Для запросов на частичный экспорт, включающих дочерние записи, эти дочерние записи указываются в формате <i>Родительская_запись:дочерняя_запись</i> , например: Организация:Контакт.                                                                                                                                      |
| Список                       | Для запросов на экспорт списка в этом поле указывается имя списка.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Статус                       | Статус, например "Выполняется" или "Завершено".                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Имя клиента                  | Имя клиентского приложения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Запрошено для                | Пользователь, для которого отправлен данный запрос.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Автор запроса                | Пользователь, отправивший запрос. Администратор может создать запрос на личное извлечение для пользователя посредством веб-служб.                                                                                                                                                                                                     |



| Сведения об экспорте записей | Описание                                             |
|------------------------------|------------------------------------------------------|
| Отправлено                   | Дата и время отправки запроса на экспорт.            |
| Завершено                    | Дата и время окончания обработки запроса на экспорт. |

Для просмотра сведений запроса на экспорт используется следующая процедура.

#### **Чтобы просмотреть сведения запроса на экспорт**

- В строке для запроса щелкните ссылку "Тип экспорта" или "Тип записи", чтобы открыть страницу сведений о запросах на экспорт списков или сведений о запросах на экспорт.  
На этой странице отображаются свойства экспорта, включая количество экспортированных записей (число экспортированных). Для запросов на экспорт, отправленных с помощью помощника по экспорту данных, на этой странице также отображается количество типов записей, экспортированных успешно без каких-либо проблем (число завершенных объектов). В разделе "Экспортировать типы записей" на этой странице можно просмотреть подробные сведения о количестве экспортированных записей для каждого типа записи.

Сведения о загрузке и удалении дополнений к запросу на экспорт, то есть zip-файлов, содержащих выходные данные из запросов на экспорт, см. в разделе [Загрузка и удаление дополнений к запросу на экспорт \(на стр. 845\)](#).

### **Загрузка и удаление дополнений к запросу на экспорт**

ZIP-файл с выходными данными успешно выполненного запроса на экспорт доступен в виде дополнения на странице сведений о запросах на экспорт списков (для запросов на экспорт, отправленных со страницы "Список") или на странице сведений о запросах на экспорт (для запросов на экспорт, отправленных с помощью помощника по экспорту данных).

Можно получать и загружать дополнения для запросов на экспорт в зависимости от полномочий для роли пользователя через одну или несколько из следующих областей в Oracle CRM On Demand:

- **Ссылка "Моя настройка"**. Подробнее см. раздел [Просмотр запросов на экспорт \(на стр. 843\)](#).
- **Страницы администрирования в Oracle CRM On Demand**. Дополнительные сведения см. в разделах [Просмотр результатов экспорта \(на стр. 2049\)](#) и [Просмотр всех запросов на экспорт для компании \(на стр. 1302\)](#).

Если роль пользователя включает полномочия на удаление атрибутов запроса на экспорт, можно удалить любое дополнение запроса на экспорт, к которому имеется доступ. В противном случае невозможно удалить ни одно из дополнений к запросам на экспорт, включая дополнения для ваших собственных запросов на экспорт.

Далее описана процедура загрузки дополнения к запросу на экспорт с помощью страницы сведений о запросах на экспорт списков или страницы сведений о запросах на экспорт.

#### **Чтобы загрузить дополнение к запросу на экспорт**

- В разделе "Экспортировать дополнение запроса" данной страницы выберите "Загрузить" в меню уровня записи для дополнения, а затем сохраните ZIP-файл.  
ZIP-файл содержит текстовый файл со сводкой экспорта и CSV-файл для каждого экспортированного типа записи. Если экспорт выполнен со страницы "Список", этот файл содержит только один CSV-файл.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если экспортируется главный журнал отслеживания операций, CSV-файл будет содержать столбцы "Тип записи - отображаемое имя" и "Поле изменено - отображаемое имя". В этих столбцах содержатся значения, показываемые в ИП соответственно для типа записи и измененного поля. В отличие от них, в столбцах "Поле изменено" и "Тип записи" выводятся только внутренние значения типа записи.

Для удаления дополнения к запросу на экспорт используется следующая процедура.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры следует включить для своей роли пользователя полномочия "Удаление дополнений к запросам на экспорт".

#### **Чтобы удалить дополнение к запросу на экспорт**

- В разделе дополнения запроса на экспорт на странице "Сведения о запросах на экспорт списков" или "Сведения о запросах на экспорт" выберите "Удалить" в меню уровня записи для дополнения, а затем подтвердите удаление этого дополнения.

## **Виджеты On Demand**

Oracle CRM On Demand предоставляет код HTML, который можно использовать для встраивания некоторых виджетов "по запросу" в настольные приложения, поддерживающие веб-виджеты. Также веб-виджеты можно встраивать в порталы или одиночные веб-страницы. Веб-виджет представляет собой переносимый фрагмент стороннего кода, который можно встроить в HTML. Если администратор компании предоставил пользователю доступ к этой возможности, код HTML, который можно использовать для встраивания виджетов "по запросу" в другие приложения, находится на странице "Внедрить содержимое CRM On Demand" в Oracle CRM On Demand.

При успешном встраивании кода HTML в приложение появляется окно входа в Oracle CRM On Demand. Для получения доступа к спискам избранного, центру сообщений и т. п. введите данные для входа в Oracle CRM On Demand. Для открытия Oracle CRM On Demand в новом окне браузера нажмите "Открыть приложение".

**Примечание.** Данная возможность доступна в приложении Oracle CRM On Demand только в том случае, если она включена администратором компании. Чтобы проверить, включена ли в приложении Oracle CRM On Demand данная возможность, щелкните глобальную ссылку "Моя настройка". Если возможность включена, на личной главной странице отображается ссылка "Внедрить содержимое CRM On Demand". Если администратор компании не предоставил пользователю разрешения на использование виджетов "по запросу", то попытка войти в систему для виджета "по запросу" завершится сбоем.

Доступны следующие виджеты "по запросу":

- **Виджет избранных списков.** Данный виджет "по запросу" отображает избранные списки Oracle CRM On Demand, например "Все возможности", "Мои организации" и т. п. Избранные списки находятся на панели действий главной страницы Oracle CRM On Demand. Подробнее о встраивании виджета избранных списков см. в разделе Встраивание виджета избранных списков (см. [Внедрение виджета "Списки избранного"](#); на стр. 847).
- **Виджет центра сообщений.** Данный виджет "по запросу" предоставляет доступ к сообщениям, полученным в Oracle CRM On Demand, без необходимости осуществлять вход в Oracle CRM On Demand. Центр сообщений располагается на панели действий главной страницы Oracle CRM On Demand. Подробнее о внедрении виджета центра сообщений см. в разделе Встраивание виджета центра сообщений (см. [Внедрение виджета "Центр сообщений"](#); на стр. 847).
- **Виджет отчетов.** В этом виджете On Demand отображаются отчеты и информационные панели, созданные в Oracle CRM On Demand. Подробнее о внедрении виджета отчетов см. в разделе Встраивание виджета отчетов (см. [Внедрение виджета "Отчеты"](#) на стр. 848).
- **Виджет простых списков.** Данный виджет "по запросу" отображает состоящий из одного столбца список ярлыков для записей Oracle CRM On Demand. Подробнее о внедрении виджета простых

списков см. в разделе Внедрение виджета простых списков (см. [Внедрение виджета "Простой список"](#) на стр. 849).

**СОВЕТ.** Если в теме используется крупный шрифт, то в виджете в списках избранного может отображаться полоса прокрутки. Можно удалить эту полосу прокрутки путем редактирования значений высоты и ширины для полей "HTML-код веб-вкладки" в виджете. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение внешних веб-страниц, отчетов и информационных панелей на вкладках](#) (на стр. 1457).

## Внедрение виджета «Списки избранного»

Можно встроить избранные списки из Oracle CRM On Demand (например, "Все возможности", "Мои организации" и т. п.) в настольные приложения, поддерживающие веб-виджеты. Также можно встроить их в порталы и отдельные веб-страницы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта функция доступна в Oracle CRM On Demand, только если она включена администратором компании.

### Внедрение списков избранного

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 На личной главной странице в разделе инструментов данных и интеграции щелкните "Внедрить содержимое CRM On Demand".
- 3 Скопируйте код HTML из раздела виджета списков избранного в свое приложение.  
При успешном встраивании кода HTML в приложение появляется окно входа в Oracle CRM On Demand.
- 4 Введите данные для входа в Oracle CRM On Demand для доступа к данным списков избранного.

**СОВЕТ.** Если в теме используется крупный шрифт, то в виджете в списках избранного может отображаться полоса прокрутки. Можно удалить эту полосу прокрутки путем редактирования значений высоты и ширины для полей "HTML-код веб-вкладки" в виджете. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение внешних веб-страниц, отчетов и информационных панелей на вкладках](#) (на стр. 1457).

## Внедрение виджета «Центр сообщений»

Можно встроить центр сообщений Oracle CRM On Demand в настольное приложение, поддерживающее веб-виджеты. Также можно встроить его в порталы и отдельные веб-страницы. Используя виджет "Центр сообщений", можно получить доступ к сообщениям, полученным в Oracle CRM On Demand, без необходимости осуществлять вход в Oracle CRM On Demand. Центр сообщений располагается на панели действий главной страницы Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта функция доступна в Oracle CRM On Demand, только если она включена администратором компании.

### Внедрение центра сообщений

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 На личной главной странице в разделе инструментов данных и интеграции щелкните "Внедрить содержимое CRM On Demand".
- 3 Скопируйте код HTML из раздела виджета центра сообщений в свое приложение.  
При успешном встраивании кода HTML в приложение появляется окно входа в Oracle CRM On Demand.
- 4 Введите данные для входа в Oracle CRM On Demand для получения доступа к сообщениям в центре сообщений.
- 5 Нажмите "Обновить" для получения доступа к новым сообщениям.

## Внедрение виджета "Отчеты"

Отчеты и информационные панели из Oracle CRM On Demand можно встраивать в настольные приложения, которые поддерживают веб-виджеты. Их также можно встраивать в порталы и на автономные веб-страницы, не требующие входа в приложение Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения об отчетах и информационных панелях см. в разделе Работа с главной страницей аналитики (см. [Работа с главной страницей аналитики](#) на стр. 871).

Oracle CRM On Demand может генерировать код HTML, необходимый для внедрения отчетов и информационных панелей в виджеты.

**Предварительные условия.** Отчет или информационная панель, которые требуется внедрить, должны храниться в одной из общих папок, к которой есть доступ.

### *Чтобы внедрить отчет*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 На личной главной странице в разделе инструментов данных и интеграции щелкните "Внедрить содержимое CRM On Demand".
- 3 В разделе виджета отчетов в поле "Тип" выберите "Один отчет".
- 4 Щелкните значок поиска (в виде лупы) и перейдите к требуемому отчету в общих папках.  
Поле "Путь" заполняется автоматически после выбора отчета.
- 5 Для отображения приглашений, настроенных для анализа, для возможности фильтрации анализа пользователями, установите флажок "Отображать приглашения отчета".
- 6 Укажите, могут ли пользователи, просматривающие встроенный анализ, обновлять, распечатывать или экспортировать анализ:
  - **Ссылка "Обновить"**. Если этот флажок установлен, ссылка "Обновить" доступна, и пользователи могут обновить данные в анализе.
  - **Ссылка "Печать"**. Если этот флажок установлен, ссылка "Печать" доступна, и пользователи могут печатать анализ.
  - **Ссылка "Экспорт"**. Если этот флажок установлен, ссылка "Экспорт" доступна, и пользователи могут экспортировать анализ.
- 7 Нажмите "Показать новый код HTML".
- 8 Скопируйте код HTML в свое приложение.  
При успешном встраивании кода HTML в приложение появляется окно входа в Oracle CRM On Demand.
- 9 Введите свои данные для входа в Oracle CRM On Demand, чтобы получить доступ к отчету.

### *Чтобы внедрить информационную панель*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 На личной главной странице в разделе инструментов данных и интеграции щелкните "Внедрить содержимое CRM On Demand".
- 3 В разделе виджета отчетов в поле "Тип" выберите "Информационная панель".
- 4 Щелкните значок поиска (в виде лупы) и перейдите к требуемой информационной панели в общих папках.  
Поле "Путь" заполняется автоматически после выбора информационной панели.
- 5 Нажмите "Показать новый код HTML".
- 6 Скопируйте код HTML в свое приложение.  
При успешном встраивании кода HTML в приложение появляется окно входа в Oracle CRM On Demand.

- 7 Введите свои данные для входа в Oracle CRM On Demand, чтобы получить доступ к информационной панели.

## Внедрение виджета "Простой список"

Этот виджет "по запросу" дает возможность внедрить простой список записей в настольные приложения, поддерживающие веб-виджеты. Их также можно встраивать в порталы и на автономные веб-страницы, не требующие входа в приложение Oracle CRM On Demand. Виджет простых списков отображает ярлыки списков для стандартных типов записей, кроме записей "Фонд" и "Запрос фонда".

**Примечание.** Данная возможность доступна в приложении Oracle CRM On Demand только в том случае, если она включена администратором компании.

### *Чтобы внедрить простые списки*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 На личной главной странице в разделе инструментов данных и интеграции щелкните "Внедрить содержимое CRM On Demand".
- 3 В разделе "Виджет простых списков" выберите список в меню.
- 4 Скопируйте код HTML в свое приложение.  
При успешном встраивании кода HTML в приложение появляется окно входа в Oracle CRM On Demand.
- 5 Введите данные для входа в Oracle CRM On Demand, чтобы получить доступ к своему списку.
- 6 Чтобы просмотреть другой список, нажмите "Настройка".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Это действие изменяет доступный список на время сеанса. Во время сеанса можно менять список неограниченное число раз, но после выхода пользователя из сеанса вновь возвращается исходный список.



# 14 Работа с другими приложениями

---

Для расширения функциональных возможностей предусмотрена совместная работа Oracle CRM On Demand со следующими приложениями:

- **Интеграция электронной почты Microsoft Outlook и Lotus Notes**  
При помощи Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Notes Email Integration On Demand можно связывать определенные сообщения электронной почты с записями организаций, контактов, зацепок, сделок или запросов на обслуживание в Oracle CRM On Demand. Эта возможность позволяет хранить критически важные сообщения электронной почты вместе с записями, к которым они относятся.
- **Microsoft Word**  
С помощью данных Oracle CRM On Demand и Oracle CRM On Demand Integration for Office можно создавать почтовые рассылки в Microsoft Word.
- **Microsoft Excel**  
Используя Oracle CRM On Demand, можно создавать обновляемые автономные отчеты Microsoft Excel, содержащие данные Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- **Мастер сегментации**  
Мастер сегментации позволяет создавать сегменты контактов (то есть списки контактов) на основе сочетания полей субъекта, контакта, бизнес-возможности и запроса на обслуживание в Oracle CRM On Demand.

## Проверка требований к системе

Перед установкой программного продукта убедитесь, что ваш компьютер удовлетворяет системным требованиям. Дополнительные сведения см. на [веб-сайте Oracle CRM On Demand](#).

## Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) и Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) являются модулями, позволяющими добавлять сообщения электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes в Oracle CRM On Demand. Эти сообщения электронной почты становятся историей всех взаимодействий пользователя и будут доступны для всей команды продавцов.

При добавлении сообщений электронной почты (уже принятых или исходящих) в это приложение возможны следующие варианты:

- Добавить сообщение электронной почты как запись задачи (завершенную операцию), связанную с записями субъекта, контакта, зацепки, возможности или обслуживания в Oracle CRM On Demand
- Добавить получателей сообщения электронной почты как контакты, зацепки, возможности или запросы на обслуживание в Oracle CRM On Demand

- Создать контрольные задачи или встречи на основе сообщений электронной почты в Oracle CRM On Demand
- Обновить записи Oracle CRM On Demand прямо из Outlook или Notes, включая новые адреса электронной почты
- Выполнить поиск Oracle CRM On Demand для нахождения информации адресатов (только Outlook Email Integration client)

Для применения Outlook Email Integration client или Notes Email Integration client следует установить это ПО на портативный или настольный компьютер.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для использования Outlook Email Integration client или Notes Email Integration client требуются полномочия на интеграцию сообщений электронной почты Outlook/Notes в роли пользователя.

### Установка Oracle Outlook Email Integration On Demand

Для установки Outlook Email Integration client следует загрузить и выполнить установочную программу, запускающую мастер InstallShield. Мастер создает дополнительный программный модуль Outlook, добавляющий следующие значки и метки на панель инструментов Outlook:

- Добавить в CRM On Demand. Появляется на панели инструментов входящих.
- Отправить и добавить в CRM On Demand. Появляется на панели инструментов окна сообщения.
- Поиск CRM On Demand. Появляется на панели инструментов окна сообщения.

Перед установкой Outlook Email Integration client:

- Убедитесь, что компьютер отвечает требованиям к системе для Oracle Outlook Email Integration On Demand в Oracle CRM On Demand. Сведения о том, как проверить требования к системе, см. в разделе [Веб-сайт Oracle CRM On Demand](#).
- Если используется Microsoft Outlook 2003, убедитесь, что Microsoft Word не выбран в качестве редактора сообщений электронной почты. Для этого в Outlook выберите в меню "Сервис" команду "Параметры". На вкладке "Формат сообщения" снимите флажок "Использовать Microsoft Word как редактор сообщений".

### Порядок установки Outlook Email Integration client

- 1 Завершите работу Microsoft Outlook и закройте все открытые этим приложением окна.
- 2 Войдите в Oracle CRM On Demand.
- 3 Перейдите по ссылке "Моя настройка" наверху любой страницы.
- 4 На личной главной странице нажмите ссылку "Данные и средства интеграции".
- 5 На странице "Данные и средства интеграции" нажмите ссылку Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Прочтите информацию на странице Oracle Outlook Email Integration On Demand, затем нажмите ссылку "Загрузка Oracle Outlook Email Integration On Demand".
- 7 На второй странице Oracle Outlook Email Integration On Demand прочтите дополнительную информацию и нажмите ссылку "Загрузка Oracle Outlook Email Integration On Demand".
- 8 В этом окне можно выполнить следующие операции:
  - Нажмите кнопку "Сохранить", чтобы скопировать файл Oracle\_OEI\_OnDemand.exe на жесткий диск для установки в автономном режиме (Рекомендуется.)
  - Нажмите "Выполнить", чтобы начать установку. Для продолжения установки компьютер должен оставаться подключенным к Интернету.
- 9 При выполнении установки следуйте предлагаемым инструкциям.

### Установка Oracle Notes Email Integration On Demand



Процесс интеграции электронной почты Lotus Notes с Oracle CRM On Demand предусматривает выполнение двух шагов:

- Модификация шаблона Lotus Notes
- Установка Notes Email Integration client на компьютере пользователя

### Модификация шаблона Lotus Notes

Шаблон Lotus Notes модифицируется на корпоративном уровне администратором Lotus Notes для раскрытия необходимого кода и элементов ИП, обеспечивающих интерфейс с Notes Email Integration client.

В следующей процедуре содержатся инструкции по загрузке из сети файлов Oracle Notes Email Integration On Demand.

### *Процедура загрузки из сети файлов Oracle Notes Email Integration On Demand*

- 1 Щелкните ссылку "Поддержка клиентов" в правом верхнем углу любой страницы и войдите на страницу поддержки "My Oracle Support".  
Если у вас уже есть учетная запись Oracle.com, на страницу "My Oracle Support" можно войти без регистрации. Если учетной записи Oracle.com нет, необходимо зарегистрироваться в качестве нового пользователя.
- 2 На странице "My Oracle Support" щелкните ссылку "Загрузки" и затем выберите ссылку для загрузки файлов Oracle Notes Email Integration On Demand для соответствующей версии Oracle CRM On Demand.

### Установка Notes Email Integration Client

Для установки Notes Email Integration client выполните установочную программу, запускающую мастер InstallShield. Мастер выполняет установку и регистрацию Notes Email Integration client, при этом добавляются следующие кнопки в представления папок и записок в Lotus Notes:

- Добавить в Oracle CRM On Demand. Эта кнопка отображается в представлениях папок "Входящие" и "Отправленные".
- Отправить и добавить в Oracle CRM On Demand. Эта кнопка отображается в представлениях "Новое уведомление" и "Ответное уведомление".

Перед установкой Notes Email Integration client:

- Для динамического поиска URL-адреса экземпляра пользователя Notes Email Integration client использует сервер маршрутизации. Убедитесь, что для работы с установкой Notes Email Integration client настроен маршрутизатор. За дополнительной информацией обращайтесь в службу поддержки клиентов.
- Проверьте с администратором Oracle CRM On Demand, включено ли ПО Notes Email Integration client в компании. Администратор Lotus Notes компании должен модифицировать корпоративный шаблон Lotus Notes компании, чтобы включить Notes Email Integration client перед работой этого ПО.

**ВНИМАНИЕ!** Не пытайтесь устанавливать Notes Email Integration client, пока не убедитесь, что это ПО включено для компании. При такой попытке потребуются удалить и переустановить Notes Email Integration client перед работой этого ПО.

- Чтобы загрузить установочный пакет Notes Email Integration client, щелкните ссылку "Поддержка клиентов" в правом верхнем углу любой страницы: откроется страница "Центр обучения и поддержки". На этой странице щелкните ссылку "Знания и обучение" и войдите на страницу поддержки "My Oracle Support". На странице "My Oracle Support" щелкните ссылку "Загрузки" и загрузите установочный пакет.
- Убедитесь, что компьютер отвечает требованиям к системе для Oracle Notes Email Integration On Demand в Oracle CRM On Demand. Сведения о том, как проверить требования к системе, см. в разделе [Веб-сайт Oracle CRM On Demand](#).

### **Порядок установки Notes Email Integration client**

- 1 Завершите работу Lotus Notes и закройте все окна этого приложения
- 2 Получите установочный файл Notes Email Integration client от администратора Oracle CRM On Demand и сохраните его на своем настольном компьютере.
- 3 Запустите установочный файл на своем настольном компьютере и следуйте инструкциям для завершения установки.

### **Удаление Oracle Outlook Email Integration On Demand или Oracle Notes Email Integration On Demand**

В любой момент можно удалить Oracle Outlook Email Integration On Demand или Oracle Notes Email Integration On Demand, используя служебную программу Microsoft Windows "Установка и удаление программ".

### **Добавление информации электронной почты в Oracle CRM On Demand**

При добавлении содержимого электронной почты в Oracle CRM On Demand общий размер файлов сообщения и вложения не может превышать 5 мегабайт (МБ). Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Notes Email Integration On Demand не поддерживают вложение сжатых файлов (.zip, .rar, .7z, .cab и т. п.).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При открытии или создании сообщений электронной почты в Outlook 2007 кнопки CRM On Demand появляются на ленте в разделе "Группа CRM On Demand" на вкладке "Сообщение".

### **Процедура добавления информации электронной почты**

- 1 Выделите или откройте сообщение электронной почты, которое требуется добавить в Oracle CRM On Demand.
- 2 В Microsoft Outlook нажмите "Добавить в CRM On Demand". В Lotus Notes нажмите "Добавить в Oracle".
- 3 В окне "Регистрация" введите адрес электронной почты и пароль, обычно применяемый для доступа в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Требуется только однократная регистрация для каждого сеанса Outlook или Notes; не требуется повторно входить в систему до закрытия Outlook или Notes. Данные, отправляемые в/из Oracle CRM On Demand, из Outlook Email Integration client или Notes Email Integration client всегда шифруются для безопасности.

- 4 Для автоматического связывания сообщений электронной почты с именами контактов в полях "Кому", "Копия" и "От" выберите "Да для автоматического связывания".

При применении автоматического связывания приложение выполняет поиск сообщений электронной почты в Oracle CRM On Demand и автоматически добавляет эти сообщения как завершенные задачи. Если соответствие не найдено, появляется окно для ручного поиска и связывания сообщений электронной почты с записями.

- 5 Нажмите кнопку "Регистрация".

Приложение выполняет поиск записей в Oracle CRM On Demand и отображает результаты в окне "Создание задачи", как указано в следующей таблице.

| Область                                           | Содержит записи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выбранные отчеты                                  | <p>Первоначально в этой области отображаются записи контактов, чьи адреса электронной почты в Oracle CRM On Demand соответствуют адресам в полях "Кому", "Копия" и "От" в сообщениях электронной почты.</p> <p>Можно переместить записи из других областей в этом окне в область "Выбранные записи". Если нажать в этом окне "Сохранить", приложение сохраняет сообщение электронной почты во всех записях этой области и в связанных с ними записях субъектов.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Контакт должен иметь связанную запись субъекта, в которой будет сохранено это сообщение электронной почты.</p> |
| Не найдены получатели сообщения электронной почты | В этой области отображаются имена, содержащиеся в полях "Кому" или "Копия" в сообщении электронной почты, которые не соответствуют имеющимся в Oracle CRM On Demand контактам.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Связанные записи                                  | В этой области отображаются записи в Oracle CRM On Demand, связанные с записями контактов, соответствующих получателям сообщения электронной почты, например, бизнес-возможности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**6** В окне "Создание задачи" можно выполнить следующие операции:

| Операция                                                                                                          | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Добавить последующие задачи или встречи в Oracle CRM On Demand                                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 В области "Параметры после сохранения" установите флажок "Создать новую задачу" или "Создать встречу".</li> <li>2 Нажмите "Сохранить".</li> <li>3 В форме "Новая задача" или "Создать встречу" обновите информацию и сохраните запись.</li> </ol>                                                                                                                           |
| Добавить новую бизнес-возможность или запрос на обслуживание, связанный с получателем сообщения электронной почты | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 В области "Выбранные записи" нажмите правой кнопкой на имени получателя сообщения электронной почты.</li> <li>2 Выберите "Добавить новую возможность в On Demand" или "Добавить новый запрос на обслуживание в On Demand".</li> <li>3 Обновите информацию в форме "Новая бизнес-возможность" или "Новый запрос на обслуживание".</li> <li>4 Нажмите "Сохранить".</li> </ol> |
| Добавить получателя сообщения электронной почты как контакт или зацепку                                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 В области "Не найдены получатели сообщения электронной почты" нажмите правой кнопкой на имени получателя сообщения электронной почты.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>2 Выберите "Добавить в On Demand" (для записи нового контакта) или "Добавить новую зацепку в On Demand" (для записи новой зацепки).</li> <li>3 Обновите информацию в форме "Новый контакт" или "Новая зацепка".</li> <li>4 Нажмите "Сохранить".<br/>Имена получателей сообщения электронной почты перемещаются в область "Выбранные записи" в этом окне.</li> </ol>                                                  |
| Добавить это сообщение электронной почты как завершенную задачу                                                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Убедитесь, что появляется запись в области "Выбранные записи".</li> <li>2 Нажмите "Сохранить".<br/>Сообщение электронной почты сохраняется как завершенная задача в области "Выбранные записи" вместе с субъектами, связанными с этими записями. В разделе "Сведения об операции" отображаются значения по умолчанию, пока они не будут обновлены.</li> </ol>                                                      |
| Связать это сообщение электронной почты с другой записью                                                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 В окне "Создание задачи" дважды нажмите любые имеющиеся записи для их перемещения в область "Выбранные записи".</li> <li>2 (Необязательно) Обновите значения по умолчанию в области "Сведения об операции".</li> <li>3 Нажмите "Сохранить".<br/>Это сообщение электронной почты сохраняется как задача, связанная с выбранными записями, со значениями, отображаемыми в области "Сведения об операции".</li> </ol> |
| Удалить запись из области "Выбранные записи"                                                                                | <p>■ Дважды нажмите запись. Эта запись перемещается в левую сторону окна, и ее связь с этим сообщением электронной почты разрывается.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Поиск в Oracle CRM On Demand дополнительных контактов, субъектов, бизнес-возможностей, зацепок или запросов на обслуживание | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 В раскрывающемся списке "Поиск" выберите тип записи.</li> <li>2 Введите имя, поиск которого требуется выполнить.</li> <li>3 Нажмите кнопку "Отправить".<br/>В области "Результаты поиска" появляются записи с совпадающим именем.</li> </ol>                                                                                                                                                                       |
| Обновить запись                                                                                                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Нажмите правой кнопкой запись.</li> <li>2 Выберите "Правка".</li> <li>3 Обновите информацию в форме "Правка".</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                        |   |                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                        | 4 | Нажмите "Сохранить".                                                                                         |
| Обновить адрес электронной почты в Oracle CRM On Demand адресом из этого сообщения электронной почты   | 1 | Нажмите правой кнопкой запись в области "Результаты поиска".                                                 |
|                                                                                                        | 2 | Выберите "Связать адрес электронной почты".                                                                  |
|                                                                                                        | 3 | В окне "Связать контакт с получателем" в раскрывающемся списке выберите обновленный адрес электронной почты. |
|                                                                                                        | 4 | Нажмите "Сохранить".<br>В записи контакта появляется новый адрес электронной почты.                          |
| Просмотреть информацию записи, такую как имя записи, адрес электронной почты и имена связанных записей | ■ | Перемещайте указатель мыши над записью, пока не появится подсказка, показывающая эту информацию.             |

### **Процедура отправки сообщения электронной почты и добавления этого сообщения в Oracle CRM On Demand**

- 1 В Microsoft Outlook нажмите значок "Создать" на панели инструментов. В Lotus Notes нажмите кнопку "Новая записка" или "Ответ".
- 2 (Необязательно) Добавьте получателей сообщения электронной почты из записей контактов Oracle CRM On Demand:
  - a В окне "Сообщение" введите имя в поле "Поиск CRM On Demand".
  - b Нажмите клавишу Enter.  
В окне отображаются найденные в Oracle CRM On Demand контакты.
  - c Выберите один из параметров: "Кому", "Копия" или "Скрытая копия".
  - d Нажмите "Выбор".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если ввести адрес электронной почты, состоящий более чем из 100 символов, клиент Outlook Email Integration проигнорирует этот адрес, и задача не будет добавлена в Oracle CRM On Demand.

- 3 Введите дополнительную информацию, которая обычно вводится при отправке сообщения электронной почты.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При использовании Oracle Outlook Email Integration On Demand изображения следует загружать в качестве вложений в сообщение электронной почты. Если изображение внедряется в сообщение электронной почты посредством такой интеграции, оно исключается из этого сообщения.

- 4 Выполните одно из следующих действий.

- В Microsoft Outlook нажмите "Отправить и добавить в CRM On Demand".
- В Lotus Notes нажмите "Отправить и добавить в Oracle".

При нажатии кнопки "Сохранить" сообщение электронной почты отправляется выбранным получателям и сохраняется в соответствии с информацией в окне "Создание задачи".

## Использование Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office состоит из следующих загружаемых файлов шаблонов:

- Объединение почты для Word
- Отчеты и анализ для Excel
- Мастер сегментации

Эти файлы шаблонов вставляют в Microsoft Word и Microsoft Excel особые панели инструментов. Используя эти панели инструментов, можно манипулировать данными Oracle CRM On Demand в Microsoft Word или Excel для создания прямой почтовой рассылки, массовых сообщений электронной почты, обновляемых автономных отчетов и списков контактов (называемых сегментами) для использования в маркетинговых кампаниях.

В следующих разделах описано использование шаблонов Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- [Использование шаблона "Объединение почты для Word" \(на стр. 858\)](#). Содержит описание панели инструментов On Demand Integration в Microsoft Word, информацию о надлежащем открытии шаблонов 'Объединение почты для Word', а также процедуры создания прямой почтовой рассылки и массовых сообщений электронной почты в Microsoft Word с использованием данных из Oracle CRM On Demand.
- [Использование шаблона "Отчеты и анализ для Excel" \(на стр. 862\)](#). Содержит описание панели инструментов On Demand Integration в Microsoft Excel, вводную информацию о создании отчетов с помощью шаблона 'Отчеты и анализ для Excel', а также процедуры запуска существующих отчетов и создания новых отчетов с помощью шаблона 'Отчеты и анализ для Excel'.
- [Использование мастера сегментации \(на стр. 866\)](#). Содержит описание панели инструментов целевого построителя в Microsoft Excel, вводную информацию о типах сегментов, а также процедуры создания, загрузки в сеть и экспорта сегментов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для использования Oracle CRM On Demand Integration for Office администратор должен включить веб-службы в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сети, использующие опознанные прокси-серверы, не поддерживаются.

## Использование шаблона "Объединение почты для Word"

Используя шаблон 'Объединение почты для Word', можно загрузить данные Oracle CRM On Demand в Microsoft Word для создания прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты. Перед этим необходимо настроить шаблоны "Объединение почты для Word".

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Загрузка шаблона "Объединение почты для Word" \(на стр. 860\)](#)
- [Создание шаблонов "Объединение почты для Word" \(на стр. 860\)](#)
- [Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона "Объединение почты для Word" \(на стр. 861\)](#)

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Объединение почты для Word" \(на стр. 859\)](#)

## О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Объединение почты для Word"

Шаблон 'Объединение почты для Word' содержит панель инструментов On Demand Integration, которая предназначена для создания почтовых рассылок с использованием данных Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Microsoft Office 2007 панель инструментов On Demand Integration находится на вкладке 'Надстройки'. Нажмите вкладку "Надстройки" для отображения всех инструментов On Demand Integration.

В следующей таблице описаны все инструменты панели On Demand Integration в шаблоне "Объединение почты для Word".

| Варианты панели инструментов             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Получить данные On Demand             | Позволяет зарегистрироваться в Oracle CRM On Demand и загрузить данные в Microsoft Word. Доступны следующие варианты: "Контакты", "Зацепки", "Субъекты", "Бизнес-возможности", "Запросы на обслуживание" и "Использовать сохраненный список". Вариант "Использовать сохраненный список" позволяет выбрать существующий источник данных, сохраненный в виде списка на компьютере.                                                                |
| 2. Настроить получателей                 | Позволяет выбрать из загруженных данных получателей корреспонденции.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. Настроить сообщение                   | Содержит следующие параметры: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Автотекст.</b> Позволяет вставить в сообщение предварительно заданные поля. Например, с помощью параметра "Автотекст" можно вставить завершающую фразу в каждое сообщение.</li> <li>■ <b>Вставить поле Oracle.</b> Позволяет вставить в сообщение поля из записи Oracle CRM On Demand. Например, в приветствие каждого сообщения можно вставить Full_Name.</li> </ul> |
| 4. Просмотр                              | Позволяет просмотреть каждое сообщение. Для перемещения по сообщениям используются стрелки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. Распечатать или отправить сообщение   | Позволяет объединить данные в шаблоне и распечатать его, объединить данные в отдельном документе Word или объединить данные в сообщениях электронной почты с индивидуальными адресами и отправить их получателям.                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. Регистрировать как действие On Demand | Позволяет создать операцию в Oracle CRM On Demand, представляющую собой запись переписки. Эта отдельная операция связывается с каждым из получателей сообщения. В описание такой операции автоматически вставляется текст отправленного шаблона.                                                                                                                                                                                                |



## Загрузка шаблона "Объединение почты для Word"

Шаблон "Объединение почты для Word" добавляет в Microsoft Word панель инструментов для интеграции с On Demand. Далее описывается процедура загрузки шаблона.

### Порядок загрузки шаблона "Объединение почты для Word"

- 1 Щелкните ссылку "Обучение и поддержка" вверху окна Oracle CRM On Demand и войдите на страницу поддержки "My Oracle Support".  
Если у вас уже есть учетная запись Oracle.com, на страницу "My Oracle Support" можно войти без регистрации. Если учетной записи Oracle.com нет, необходимо зарегистрироваться в качестве нового пользователя.
- 2 На странице базы знаний "My Oracle Support Knowledge" выберите ссылку "Загрузки", а затем щелкните ссылку для загрузки шаблона объединения почты Oracle для Word.
- 3 Чтобы загрузить шаблон, следуйте инструкциям, представленным на данной веб-странице.

## Создание шаблонов "Объединение почты для Word"

Панель инструментов "Объединение почты для Word" (панель инструментов On Demand Integration) прикреплена к каждому файлу шаблона. Ниже приводится процедура создания шаблона "Объединение почты для Word" с использованием панели инструментов On Demand Integration. Использование панели инструментов для создания шаблонов "Объединение почты для Word" позволяет гарантировать, что данные Oracle CRM On Demand будут поддерживать личные данные, внедряемые в шаблон.

### Об открытии шаблонов "Объединение почты для Word"

Чтобы гарантировать прикрепление панели инструментов "Объединение почты для Word" к любым создаваемым или изменяемым шаблонам, необходимо всегда открывать исходные файлы шаблона. Чтобы убедиться, что открыт исходный файл шаблона, проверьте строку заголовка. Заголовок документа должен иметь расширение имени файла .dot.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Не используйте для открытия файла двойной щелчок, поскольку это действие приводит к открытию нового документа Word, созданного на основе файла шаблона. При сохранении изменений в этом режиме сохраняется обычный документ Word, к которому не прикреплена панель инструментов On Demand Integration.

### Порядок создания или изменения шаблонов "Объединение почты для Word"

- 1 Нажмите правой кнопкой мыши на шаблоне "Объединение почты для Word", который был загружен и сохранен локально, и выберите "Открыть".  
Файл открывается в Microsoft Word.
- 2 Создайте типовую переписку, используя панель инструментов On Demand Integration и функции Word. Можно настроить получателей, вставить поля Oracle CRM On Demand, просмотреть результат и т.д. Сведения о создании переписки с помощью панели инструментов см. в разделе Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона 'Объединение почты для Word' (см. [Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона "Объединение почты для Word"](#) на стр. 861).
- 3 Перед сохранением шаблона отсоедините источник данных от шаблона, выполнив описанные ниже действия.
  - a Нажмите кнопку "Настройка главного документа" на панели инструментов "Объединение почты для Word".
  - b В диалоговом окне "Тип главного документа" выберите селективную кнопку "Обычный документ Word".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если панель инструментов "Объединение почты для Word" не отображается, откройте ее, нажав "Вид", "Панели инструментов" и выбрав меню "Объединение почты для Word". При работе в Microsoft Office 2007 нажмите вкладку "Рассылки" и выберите "Начать слияние".

**ВНИМАНИЕ!** Если сохранить и опубликовать шаблон перед отключением от источника данных, при использовании файла он попытается подключиться к источнику данных на локальном компьютере.

4 Выполните одно из следующих действий.

- При сохранении нового шаблона выберите "Файл", затем "Сохранить как".
- При сохранении изменений в существующем шаблоне выберите "Файл", затем "Сохранить".

## Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона "Объединение почты для Word"

Используя шаблон "Объединение почты для Word", можно загрузить данные Oracle CRM On Demand и объединить их с документом Word. В следующей процедуре для примера рассмотрены "Контакты", однако можно также создавать рассылки с использованием данных Oracle CRM On Demand из категорий "Зацепки", "Субъекты", "Бизнес-возможности" и "Запросы на обслуживание" или с использованием сохраненного локально списка получателей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Максимальное число загружаемых записей равно 4000.

### *Порядок создания прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона "Объединение почты для Word"*

1 Откройте файл шаблона Word, который будет использован для прямой почтовой рассылки.

2 На панели инструментов On Demand Integration нажмите "Получить данные On Demand", затем "Контакты".

3 В диалоговом окне "Oracle On Demand – Регистрация" заполните необходимые поля и нажмите "Регистрация" для регистрации в Oracle CRM On Demand.

4 В диалоговом окне "Определить список" выполните описанные ниже действия.

a На вкладке "Фильтры" задайте критерии фильтрации данных, которые необходимо загрузить в Word.

Дополнительные сведения о создании фильтров см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).

b На вкладке "Поля" выберите поля, содержащие нужную информацию. Предусмотрен выбор не более 40 полей.

Система выполняет сканирование текущего шаблона и автоматически выбирает все необходимые поля. Можно выбрать дополнительные поля для вставки в шаблон и персонализации обмена данными.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Кроме того, необходимо выбрать дополнительные поля, которые содержат информацию, необходимую для отправки писем. Например, при отправке массовых сообщений электронной почты в файл получателя необходимо включить адрес электронной почты.

c Нажмите кнопку "ОК".

5 В диалоговом окне "Сохранить список?" выполните одно из описанных ниже действий.

a Чтобы сохранить список локально для использования в будущем, нажмите "Да". Чтобы сохранить список локально для использования в будущем, нажмите "Да".

b Если список необходимо использовать только один раз, нажмите "Нет", а затем снова ОК. При выборе этого варианта список получателей автоматически сохраняется как временный файл, который будет удален после использования.

6 В диалоговом окне "Получатели рассылки" выполните описанные ниже действия.

- Снимите флажки для удаления получателей из переписки.

- Установите флажки для включения получателей в переписку.

Завершив редактирование получателей, нажмите кнопку ОК.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно повторно открыть диалоговое окно "Получатели рассылки", нажав "Настроить получателей" на панели инструментов On Demand Integration.

- 7 Нажмите "Настроить сообщение", чтобы вставить поля Oracle CRM On Demand или автотекст в документ Word. Дополнительные сведения о кнопке "Настроить сообщение" см. в разделе [Использование шаблона "Объединение почты для Word" \(на стр. 858\)](#).
- 8 Нажмите "Просмотр" и с помощью кнопок со стрелками пролистайте сообщения, посмотрев, как они будут выглядеть при печати или отправке по электронной почте.  
Дополнительные сведения о кнопке 'Просмотр' см. в разделе [О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Объединение почты для Word" \(на стр. 859\)](#).
- 9 Нажмите "Распечатать или отправить сообщение" и выполните одно из описанных ниже действий.
  - a Для отправки в другой документ Word выберите "Объединение в документ".
  - b Для печати выберите "Объединение на принтер".
  - c Для массовой рассылки по электронной почте выберите "Отправка по электронной почте".
  - d Для массовой рассылки по факсимильной связи выберите "Отправить по факсимильной связи".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для распространения переписки в виде массовой рассылки по факсимильной связи необходимо сначала настроить Microsoft Office. Для получения дополнительных сведений выполните поиск слова "факс" в справочных файлах Microsoft Office.

- 10 (Не обязательно) Нажмите "Регистрировать как действие On Demand" для создания отдельной операции Oracle CRM On Demand, которая будет связана с каждым контактом, выбранным для объединения почты. Поле "Описание" этой операции автоматически заполняется текстом шаблона. В диалоговом окне "Задачи" заполните необходимые поля, а затем нажмите "Сохранить".

## Использование шаблона "Отчеты и анализ для Excel"

Используя шаблон "Отчеты и анализ для Excel", можно загрузить данные Oracle CRM On Demand в Microsoft Excel для создания отчетов. В данный раздел включены следующие темы:

- О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel" (см. [О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel" на стр. 862](#))
- О создании отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel" (на стр. 863)
- Загрузка шаблона "Отчеты и анализ для Excel" (на стр. 863)
- Создание отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel" (см. [Создание отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel" на стр. 864](#))

### О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel"

Шаблон "Отчеты и анализ для Excel" содержит панель инструментов On Demand Integration, которую можно использовать для создания отчетов с использованием данных из Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Office 2007 панель инструментов On Demand Integration находится на вкладке "Надстройки". Нажмите вкладку "Надстройки" для отображения всех инструментов On Demand Integration.

В следующей таблице описана панель инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel".

| Варианты панели инструментов | Описание                                                                                             |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Настроить отчет On Demand    | Позволяет зарегистрироваться в Oracle CRM On Demand и загрузить данные в Excel.                      |
| Обновить отчет On Demand     | Обновление данных, просматриваемых в Excel, с учетом самых последних данных из Oracle CRM On Demand. |

## О создании отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"

Шаблон "Отчеты и анализ для Excel" позволяет загрузить данные Oracle CRM On Demand и манипулировать ими в Microsoft Excel. При нажатии кнопки "Настроить отчет On Demand" на панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel" появляется диалоговое окно "Настройка отчетов". Диалоговое окно "Настройка отчетов" позволяет редактировать существующие отчеты, создавать новые отчеты и удалять существующие отчеты. В следующей таблице описаны команды, доступные в диалоговом окне "Настройка отчетов".

| Кнопка          | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Изменить отчет  | Изменение настроек фильтра и полей, входящих в выбранный отчет.                                                                                                                                                                                                                                           |
| Новый отчет     | Создание пользовательского отчета для выбранного типа записи. Можно задать критерии фильтрации для каждого стандартного и пользовательского поля для этого типа записи. Дополнительные сведения о задании критериев фильтрации в списках см. в разделе <a href="#">Работа со списками (на стр. 131)</a> . |
| Удалить отчет   | Удаление отчета из рабочей книги Excel.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Выполнить отчет | Выполнение текущего выбранного отчета. После выполнения отчет добавляется в рабочую книгу как новый рабочий лист.                                                                                                                                                                                         |
| Выход           | Выход из диалогового окна "Настройка отчетов".                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Загрузка шаблона "Отчеты и анализ для Excel"

Шаблон "Отчеты и анализ для Excel" добавляет в Microsoft Excel панель инструментов Oracle CRM On Demand Integration. Далее описывается процедура загрузки шаблона.

### Порядок загрузки шаблона "Отчеты и анализ для Excel"

- 1 Щелкните ссылку "Обучение и поддержка" вверху окна Oracle CRM On Demand.
- 2 Перейдите на вкладку "Поддержка".
- 3 Щелкните ссылку входа на страницу поддержки "My Oracle Support".
- 4 Нажмите кнопку "Вход" и введите свои регистрационные данные.
- 5 В поле поиска по базе знаний введите 1800044.1 и запустите процедуру поиска.
- 6 Щелкните ссылку на шаблон отчетов и анализа Oracle для Excel.
- 7 Чтобы загрузить шаблон (ZIP-файл), следуйте инструкциям, представленным на данной веб-странице.

- 8 Распакуйте ZIP-файл в локальный каталог.

## Создание отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"

Этот раздел содержит следующие темы:

- Выполнение существующих отчетов
- Создание новых отчетов

### Выполнение существующих отчетов

Ниже приводится процедура выполнения существующего отчета с использованием шаблона "Отчеты и анализ для Excel". Дополнительный шаг описывает процесс редактирования отчета. После выполнения отчета можно работать с данными в рабочей книге. Можно создавать сводные таблицы, сводные диаграммы и графики, а также вычислять поля, используя информацию из рабочих листов отчета.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При добавлении сводных таблиц, сводных диаграмм, а также графиков и диаграмм их необходимо создавать в новых рабочих листах; в противном случае при обновлении отчетов возможна перезапись этих объектов.

### Порядок выполнения существующих отчетов

- 1 Откройте файл шаблона Excel.
- 2 На панели инструментов On Demand Integration нажмите "Настроить отчет On Demand".
- 3 В диалоговом окне "CRM On Demand – Регистрация" заполните необходимые поля и нажмите "Регистрация" для регистрации в Oracle CRM On Demand.
- 4 В диалоговом окне "Настройка отчетов" в раскрывающемся списке "Выбор типа записи" выберите тип записи для отчета. Доступные варианты:
  - Субъект
  - Контакт
  - Возможность
  - Зацепка
  - Запрос на обслуживание
  - Решение
  - Домохозяйство
  - Пользовательский объект 1
  - Пользовательский объект 2
  - Получатели кампании
  - Пользовательский объект 1 - организации
  - Пользовательский объект 1 - возможности
  - Пользовательский объект 2 - организации
  - Пользовательский объект 2 - возможности

Доступные для выбранного типа записи отчеты отображаются в списке "Доступные отчеты". Можно отредактировать существующий отчет, удалить существующий отчет или создать новые отчеты. Дополнительные сведения о диалоговом окне "Настройка отчетов" см. в разделе [О создании отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel" \(на стр. 863\)](#). Дополнительные сведения о создании новых отчетов см. в разделе "Создание новых отчетов" в данной теме.

- 5 Выберите существующий отчет из списка "Доступные отчеты".
- 6 (Не обязательно) Нажмите "Изменить отчет" для изменения настроек фильтра и полей, входящих в выбранный отчет.

- a В диалоговом окне "Задание отчета" на вкладке "Фильтры" задайте критерии фильтрации данных, которые необходимо загрузить.  
Дополнительные сведения о создании фильтров см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).
- b На вкладке "Поля" выберите поля, содержащие нужную информацию, и нажмите кнопку ОК.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В отчет можно включить не более 100 полей.

- 7 Нажмите "Выполнить отчет".  
Требуемые данные вставляются в рабочую книгу Excel как новый рабочий лист, метка которого совпадает с именем отчета.
- 8 Нажмите "Выход" в диалоговом окне "Настройка отчетов", чтобы перейти к редактированию данных в Excel.
- 9 Нажмите "Обновить отчет On Demand" для обновления данных, редактируемых в Microsoft Excel, с учетом самых последних данных в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При нажатии кнопки "Обновить отчет On Demand" информация в каждом рабочем листе рабочей книги заменяется самой последней информацией из Oracle CRM On Demand.

### Создание новых отчетов

Ниже приводится процедура создания и выполнения нового отчета с использованием шаблона "Отчеты и анализ для Excel".

#### Порядок создания новых отчетов

- 1 Откройте файл шаблона Word, который будет использован для создания отчета.
- 2 На панели инструментов On Demand Integration нажмите "Настроить отчет On Demand".
- 3 В диалоговом окне "CRM On Demand – Регистрация" заполните необходимые поля и нажмите "Регистрация" для регистрации в Oracle CRM On Demand.
- 4 В диалоговом окне "Настройка отчетов" в раскрывающемся списке "Выбор типа записи" выберите тип записи для отчета. Доступны следующие варианты: "Субъект", "Контакт", "Зацепка", "Бизнес-возможность", "Запрос на обслуживание" и "Решение".  
Доступные для выбранного типа записи отчеты отображаются в списке "Доступные отчеты".

- 5 Нажмите "Новый отчет" для создания собственного запроса.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Создание нового отчета позволяет создать пользовательский отчет для выбранного типа записи. Можно задать критерии фильтрации для каждого стандартного и пользовательского поля для этого типа записи.

- 6 В диалоговом окне "Задание отчета" выполните описанные ниже действия.
  - a На вкладке "Фильтры" задайте критерии фильтрации данных, которые необходимо загрузить.  
Дополнительные сведения о создании фильтров см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).
  - b На вкладке "Поля" выберите поля, содержащие нужную информацию, и нажмите кнопку ОК.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В отчет можно включить не более 100 полей.

- 7 В диалоговом окне "Сохранение отчетов" введите в поле "Имя отчета" имя этого отчета для использования в будущем, а затем нажмите "Сохранить".
- 8 В диалоговом окне "Настройка отчетов" выберите только что созданный отчет и нажмите "Выполнить отчет".  
Созданный отчет появляется в Excel как рабочий лист, метка которого совпадает с указанным именем.
- 9 Добавив все необходимые отчеты, нажмите "Выход", чтобы закрыть диалоговое окно "Настройка отчетов" и перейти к работе с данными в рабочем листе.



**10** Нажмите "Обновить отчет On Demand" для обновления данных, редактируемых в Microsoft Excel, с учетом самых последних данных в Oracle CRM On Demand.

Нажатие "Обновить отчет On Demand" приводит к обновлению каждого рабочего листа в рабочей книге.

## Использование мастера сегментации

Мастер сегментации используется для определения сегментов контактов на основе нескольких типов записей. Сегмент — это список контактов из Oracle CRM On Demand. В данный раздел включены следующие темы:

- [О панели инструментов целевого построителя в мастере сегментации \(на стр. 866\)](#)
- [О мастере сегментации \(на стр. 866\)](#)
- [Загрузка мастера сегментации \(на стр. 867\)](#)
- [Создание сегментов \(на стр. 867\)](#)
- [Загрузка сегментов в сеть \(на стр. 869\)](#)
- [Экспорт сегментов \(на стр. 870\)](#)

### О панели инструментов целевого построителя в мастере сегментации

В мастере сегментации содержится панель инструментов "Целевой построитель", используемая для создания сегментов контактов на основе данных из Oracle CRM On Demand.

В следующей таблице описывается панель инструментов "Целевой построитель" в мастере сегментации.

| Варианты панели инструментов | Описание                                                                                                         |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управлять сегментами         | Создание и обновление сегментов с помощью данных из Oracle CRM On Demand, а также экспорт сегментов в CSV-файлы. |
| Обновление сегмента          | Обновление данных, просматриваемых в Microsoft Excel, с учетом самых последних данных из Oracle CRM On Demand.   |
| Загрузка сегментов в сеть    | Загрузка списка сегментов из мастера сегментации в Oracle CRM On Demand.                                         |

### О мастере сегментации

Мастер сегментации используется для создания сегментов контактов (т. е. списков контактов) на основе комбинации полей субъектов, контактов, возможностей и запросов на обслуживание в Oracle CRM On Demand. Построенные сегменты представляют собой многомерные списки клиентов для целевых кампаний.

Ниже описываются типы создаваемых сегментов.

- **Динамический сегмент.** Динамические сегменты обновляются по мере необходимости. При обновлении динамического сегмента сохраненные с ним фильтры повторно применяются к записям в Oracle CRM On Demand, а сегмент обновляется, чтобы включить новые записи. Новый сегмент перезаписывает предыдущий сегмент.
- **Статический сегмент.** Статические сегменты представлены как снимки. Для статического сегмента также можно вручную выбрать контакты для включения в список. Статические сегменты не обновляются.



- **Внешний сегмент.** Внешние сегменты основаны на данных из внешней системы или источника. Мастер сегментации находит записи Oracle CRM On Demand, соответствующие внешнему списку данных, и возвращает связанные контакты.

Кроме того, мастер сегментации позволяет:

- загружать сегменты в Oracle CRM On Demand в виде получателей кампаний,
- экспортировать сегменты как CSV-файлы.

### Сценарий использования мастера сегментации

Группа маркетинга планирует проведение в Германии маркетингового мероприятия для руководителей из автотранспортного сектора. Данное мероприятие позволит руководителям компании способствовать закрытию крупных активных возможностей до конца квартала.

Чтобы создать сегмент для поддержки данной деловой потребности, следует применить следующие фильтры:

- "Должность контакта" – "Президент".
- "Местоположение субъекта" – "Германия".
- "Отрасль субъекта" – "Автотранспорт".
- "Этап продаж возможности" – "Возможность переговоров".
- Доход больше 1000000 евро.

Построенный сегмент представляет собой список контактов в Oracle CRM On Demand, соответствующих всем заданным критериям.

Например, для включения в данный список запись контакта должна (кроме должности "Президент") быть связана с записями субъекта и возможности, соответствующими критериям для данных типов записей.

## Загрузка мастера сегментации

В мастере сегментации содержится панель инструментов "Целевой построитель", используемая для создания сегментов контактов на основе данных из Oracle CRM On Demand. Ниже приводится процедура загрузки мастера сегментации (файл Excel).

### Порядок загрузки мастера сегментации

- 1 Щелкните ссылку "Обучение и поддержка" вверху окна Oracle CRM On Demand и войдите на страницу поддержки "My Oracle Support".  
Если у вас уже есть учетная запись Oracle.com, на страницу "My Oracle Support" можно войти без регистрации. Если учетной записи Oracle.com нет, перед входом необходимо зарегистрироваться в качестве нового пользователя.
- 2 На вкладке *Поддержка* щелкните "Дополнительные приложения".
- 3 На странице "Дополнительные приложения" щелкните "Мастер сегментации".
- 4 Чтобы загрузить файл, следуйте инструкциям, представленным на этой веб-странице.
- 5 Сохраните файл в локальном каталоге.

## Создание сегментов

При создании сегмента сначала указывается его тип. Затем задаются фильтры для определения сегмента, вводится его имя и создается сам сегмент на основе записей Oracle CRM On Demand.

Ниже приводится процедура создания сегмента.

**Перед началом работы** Убедитесь, что введенные значения фильтров соответствуют значениям в записях, которые требуется включить в сегмент. Дополнительные сведения о фильтрации списков в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Мастер сегментации не поддерживает поля списков множественного выбора.

### **Порядок создания сегмента**

- 1 Откройте файл шаблона мастера сегментации (Excel).
- 2 На панели инструментов "Целевой построитель" нажмите "Управлять сегментами".
- 3 При появлении запроса выберите любой вариант, разрешающий макросы.
- 4 При появлении запроса выполните вход, используя адрес электронной почты и пароль для Oracle CRM On Demand.
- 5 В окне "Управлять сегментами" нажмите кнопку "Создать".
- 6 В окне "Создать сегмент" выберите тип сегмента.

- **Динамический.** Позволяет сохранять критерии для сегмента и обновлять сегмент на основе последних данных из Oracle CRM On Demand.
- **Статический.** Позволяет сначала профильтровать список контактов, а затем выбрать контакты, включающиеся в сегмент.
- **Внешний.** Позволяет использовать внешний список данных (внешний CSV-файл) для извлечения списка контактов из Oracle CRM On Demand. Сегменты данного типа можно создавать на основе сторонних файлов, приобретенных или извлеченных из других внутренних систем обработки данных.

Мастер сегментации создает сегмент путем нахождения записей в Oracle CRM On Demand, соответствующих записям в CSV-файле. Можно задавать поля, используемые для сопоставления записей.

- 7 (Только динамические или статические сегменты.) В окне "Задать фильтры сегментов" задайте фильтры для применения к различным типам записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Значение фильтров для числовых полей необходимо вводить без разделения тысяч. В качестве десятичного разделительного знака требуется использовать точку (.). Например, введите 1000.50 для одной тысячи долларов и пятидесяти центов в поле валюты США.

- a Перейдите на вкладку, соответствующую типу записей для первого фильтра.  
При настройке фильтров для любого типа записей в сегмент включаются контакты, связанные с записями, соответствующими указанным критериям.
- b Выберите поле, условие и значение фильтра, чтобы определить первый фильтр.
- c Повторяйте шаги a и b до тех пор, пока не будут определены все фильтры для данного сегмента.
- d Нажмите "Сохранить сегмент"

- 8 (Только внешние сегменты.) Задайте сегменты, как описано ниже.

- a В окне "Внешний список" укажите тип записей, содержащихся во внешнем списке, а также задайте, требуется ли применять дополнительные фильтры контактов.
- b В окне "Найти внешний список" выберите CSV-файл.
- c В окне "Внешний список" выберите поля, которые должны использоваться в мастере сегментации для определения соответствий между CSV-файлом и полями Oracle CRM On Demand. Затем сопоставьте поля из CSV-файла соответствующим полям Oracle CRM On Demand и нажмите кнопку "Сохранить".

- 9 В окне "Сохранить сегмент" введите имя сегмента и нажмите кнопку "Сохранить".

Мастер сегментации создает список контактов записей, соответствующих всем заданным критериям. Данный список появляется в последней созданной электронной таблице с меткой, соответствующей имени сегмента.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании сегмента мастер сегментации возвращает только те записи, к которым у пользователя есть доступ в Oracle CRM On Demand.

- 10 (Необязательно, только статические сегменты.) Выберите или очистите контакты в окне "Участники списка" и нажмите кнопку "Сохранить".

Ниже приводится процедура обновления динамического сегмента.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При обновлении динамический сегмент перезаписывается и восстановлению не подлежит.

#### **Порядок обновления динамического сегмента**

- 1 Откройте файл шаблона мастера сегментации (Excel).
- 2 На панели инструментов "Целевой построитель" нажмите "Обновить сегмент".
- 3 В окне "Обновить динамические сегменты" выберите сегмент.
- 4 Нажмите кнопку "Обновить".

Ниже приводится процедура обновления динамического или статического сегмента

#### **Порядок обновления динамического или статического сегмента**

- 1 Откройте файл шаблона мастера сегментации (Excel).
- 2 На панели инструментов "Целевой построитель" нажмите "Управлять сегментами".
- 3 Выберите динамический или статический сегмент, который требуется обновить.
- 4 Нажмите кнопку "Правка".
- 5 Выполните одно из следующих действий.
  - Для статических сегментов: выберите или удалите контакты в окне "Выбор участников сегмента".
  - Для динамических сегментов обновите фильтры.
- 6 Нажмите "Сохранить".

Мастер сегментации создает сегмент на основе последних определенных критериев.

### **Загрузка сегментов в сеть**

Сегменты, созданные в мастере сегментации, можно загрузить в Oracle CRM On Demand. При загрузке сегмента в сеть Oracle CRM On Demand связывает контакты в списке с кампанией в Oracle CRM On Demand. Данные контакты появляются в разделе "Получатели" на странице "Сведения о кампании".

Ниже приводится процедура загрузки сегмента в Oracle CRM On Demand.

**Перед началом работы** В Oracle CRM On Demand создайте кампанию, которую требуется связать с данным сегментом.

#### **Порядок загрузки сегмента в сеть**

- 1 Откройте файл шаблона мастера сегментации (Excel).
- 2 На панели инструментов "Целевой построитель" нажмите "Загрузить сегменты в сеть".
- 3 В окне "Загрузить сегменты в сеть" выполните описанные ниже действия.
  - a Выберите сегменты, которые требуется загрузить в сеть.
  - b Выберите кампанию для данного сегмента.

- c** Выберите состояние доставки для получателей загрузки.  
Выбранное значение отображается в столбце "Состояние доставки" в разделе "Получатели" на странице "Сведения о кампании".
- d** Нажмите кнопку "Загрузить в сеть".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В одну кампанию можно загрузить не более 10 000 получателей.

## Экспорт сегментов

Сегменты можно экспортировать как CSV-файлы, которые удобны для передачи третьим сторонам. Ниже приводится процедура экспорта сегментов.

### *Порядок экспорта сегмента*

- 1** Откройте файл шаблона мастера сегментации (Excel).
- 2** На панели инструментов "Целевой построитель" нажмите "Управлять сегментами".
- 3** В окне "Управлять сегментами" выберите сегменты для экспорта и нажмите кнопку "Экспорт".
- 4** Поля, которые требуется включить, перенесите в область "Выбранные поля", упорядочите требуемым образом, а затем нажмите кнопку "Экспорт".
- 5** В окне "Сохранить как" укажите имя файла и сохраните его в выбранном месте.

# 15 Аналитика

---

На вкладке "Аналитика" можно выполнить следующие действия:

- Можно анализировать данные в реальном времени и исторические данные.
- Можно создавать информационные панели, на которых отображаются результаты анализа.
- доступ к наборам встроенных анализов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для доступа к вкладке "Аналитика" роль пользователя должна иметь права на доступ к аналитике V3.

Кроме того, функции аналитики обеспечивают следующие возможности:

- Возможность поиска анализов и информационных панелей.
- Дополнительные функции, типы представлений и схем, а также условия для анализа.
- Поддержка анализов, которые могут отображаться на мобильных устройствах и в браузерах под управлением операционной системы iOS.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Термины "отчет" и "анализ" являются равнозначными и могут заменять друг друга в данной документации.

Дополнительные сведения см. в следующих разделах:

- Работа с главной страницей аналитики (см. [Работа с главной страницей аналитики](#) на стр. 871)
- [Использование каталога](#) (на стр. 873)
- [Управление избранным](#) (на стр. 876)
- [Создание фильтра](#) (на стр. 880)
- [Создание условия](#) (на стр. 881)
- [Разработка действия](#) (на стр. 883)
- [Разработка анализа](#) (на стр. 891)
- [Информационные панели](#) (на стр. 1189)

## Работа с главной страницей аналитики

Главная страница аналитики - это отправная точка для работы с анализами и информационными панелями в каталоге.

Щелкните тему, чтобы отобразить больше сведений об использовании функций аналитики:

- [Открытие анализа, информационной панели, действия или условия](#) (на стр. 872)
- [Использование каталога](#) (на стр. 873)
- [Выполнение анализов](#) (на стр. 873)
- [Просмотр данных отчетов](#) (на стр. 874)
- [Печать анализов](#) (на стр. 874)
- [Выгрузка анализов](#) (на стр. 874)

- [Удаление анализов \(на стр. 876\)](#)
- [Переименование анализов \(см. \[Переименование анализа\]\(#\) на стр. 876\)](#)
- [Управление избранным \(на стр. 876\)](#)
- [Копирование и перемещение аналитических объектов \(на стр. 878\)](#)
- [Копирование объектов аналитики из промежуточной среды в производство \(на стр. 879\)](#)
- [Создание фильтра \(на стр. 880\)](#)
- [Разработка фильтра \(на стр. 880\)](#)
- [Создание условия \(на стр. 881\)](#)
- [Разработка условия \(на стр. 882\)](#)
- [Разработка действия \(на стр. 883\)](#)
- [Создание действия \(на стр. 884\)](#)
- [Настройка папок в аналитике \(на стр. 886\)](#)
- [Настройка видимости общих аналитических папок для пользователя \(см. \[Настройка видимости для пользователя общих аналитических папок\]\(#\) на стр. 887\)](#)
- [Планирование автоматического выполнения для анализов и информационных панелей \(на стр. 890\)](#)
- [Разработка анализа \(на стр. 891\)](#)
- [Начало работы с аналитикой \(на стр. 902\)](#)
- [Преобразование пользовательских анализов в общедоступные \(на стр. 1145\)](#)
- [Создание информационных панелей \(на стр. 1193\)](#)
- [Редактирование информационных панелей \(см. \[Изменение информационных панелей\]\(#\) на стр. 1193\)](#)
- [Создание приглашений информационных панелей \(на стр. 1196\)](#)
- [Работа с моей информационной панелью \(см. \[Работа с персональной информационной панелью\]\(#\) на стр. 1196\)](#)
- [Работа с книгами брифинга \(на стр. 1212\)](#)

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [О видимости записей в аналитике \(на стр. 891\)](#)
- [О пользовательском финансовом календаре в аналитике \(на стр. 901\)](#)
- [Об ограничениях в аналитике \(на стр. 903\)](#)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель клиента \(на стр. 1210\)](#)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель эффективности маркетинга \(на стр. 1212\)](#)
- [Встроенные информационные панели - обзорная информационная панель \(на стр. 1210\)](#)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель канала распространения \(на стр. 1211\)](#)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель эффективности продаж \(на стр. 1211\)](#)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель обслуживания \(на стр. 1212\)](#)

## Открытие анализа, информационной панели, действия или условия

На вкладке "Аналитика" предлагается несколько методов открытия аналитических объектов (анализов, действий, информационных панелей и т. д.). Методы:

- Меню **Открыть**. Раскройте меню "Открыть" и выберите значение из раскрывающегося меню.
- Список **Последние**. В списке "Последние" на вкладке "Аналитика" отображаются все недавно открытые аналитические объекты. Щелкните ссылку "Открыть" под объектом.

- Меню **Избранное**. Раскройте меню "Избранное", чтобы выбрать аналитические объекты, добавленные в список "Мое избранное".
- Меню **Каталог**. Раскройте меню "Каталог", чтобы получить доступ ко всем аналитическим объектам.

## Использование каталога

Функция поиска позволяет находить объекты в каталоге.

### *Поиск объектов с главной страницы*

- 1 Щелкните стрелку вниз в поле "Поиск" на главной странице и выберите тип объекта, для которого требуется выполнить поиск.
- 2 Поместите курсор в поле рядом с полем "Поиск" и введите часть или полное имя или описание объекта.
- 3 Нажмите кнопку "Поиск", чтобы запустить поиск. Откроется страница "Каталог" с результатами, соответствующими условиям поиска.

Условия поиска можно задать с помощью функции страницы "Каталог". Этот метод поиска удобен, если известно имя, расположение или тип объекта.

### *Поиск объектов из каталога*

- 1 Щелкните "Каталог".
- 2 На странице "Каталог" нажмите кнопку "Поиск".
- 3 Задайте условия поиска в области поиска. Доступны следующие параметры:
  - **Поиск**. Отображаются все объекты и папки, имена которых содержат введенные символы.
  - **Расположение**. Выберите папки для поиска. Поиск в корневой папке каталога доступен администраторам и пользователям с административными разрешениями.
  - **Тип**. Выберите вид объекта для поиска (например, условие или фильм).
- 4 Нажмите кнопку "Поиск".

Папки или объекты, удовлетворяющие условиям поиска, отображаются в области "Каталог".

## Выполнение анализов

Хотя анализы можно просматривать на разных страницах приложения, вкладка "Аналитика" предоставляет единую точку доступа ко всем анализам.

### *Выполнение анализа*

- 1 На вкладке "Аналитика" щелкните "Каталог".
- 2 Перейдите к анализу.
- 3 Щелкните "Открыть" для анализа, который необходимо выполнить.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Печать анализов \(на стр. 874\)](#)
- [Просмотр данных отчетов \(на стр. 874\)](#)



## Просмотр данных отчетов

Данные отчета отображаются в списках, таблицах или диаграммах. Для многих отчетов можно выбрать другие категории, чтобы представить те же данные в другой проекции. Например, сначала можно просмотреть субъекты, сгруппировав их по региону, а затем изменить настройки и просмотреть те же данные, сгруппированные по отраслям.

В списках и таблицах значения NULL отображаются в виде пустых полей, за исключением следующих случаев:

- В полях идентификаторов ("Идентификатор организации", "Идентификатор контакта" и т. п.) эти значения отображаются как отрицательные числа
- В полях имен типов записей ("Имя организации", "Полное имя контакта", "Имя пользовательского объекта 1" и т. п.) эти значения представлены меткой *Не указано*

## Печать анализов

**СОВЕТ.** Печать в альбомном режиме позволяет оптимизировать вид анализа.

### *Печать из каталога*

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Аналитика".
- 2 Щелкните "Каталог".
- 3 Перейдите к папкам и выберите анализ.
- 4 Щелкните значок "Принтер" в панели значков и выберите "PDF для печати" или "HTML для печати".  
Печать анализа выполняется на новой вкладке веб-браузера.

### *Печать отчета из аналитики*

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Аналитика".
- 2 Откройте существующий анализ, используя главную страницу, вкладку "Каталог" или список "Избранное".
- 3 Разверните меню значка "Печать" в панели значков и выберите "PDF для печати" или "HTML для печати".  
Печать анализа выполняется на новой вкладке веб-браузера.
- 4 Закройте окно отчета.

## Выгрузка анализов

Пользователь может выгрузить анализ, если его роль разрешает доступ к анализу.

### *Выгрузка анализа из каталога*

- 1 На вкладке "Аналитика" щелкните "Каталог".
- 2 Перейдите к анализу.
- 3 Щелкните анализ правой кнопкой мыши (или раскройте меню "Дополнительно" в зависимости от типа представления) выберите "Экспорт", а затем одно из следующих значений:
  - PDF
  - Excel 2007+
  - PowerPoint 2007+

- Веб-архив (.mht)
- Данные (требуется дополнительно выбрать один из следующих форматов:)
  - формат CSV;
  - формат с разделителями;
  - формат XML.

4 Следуйте инструкциям на экране для выгрузки анализа.

#### **Выгрузка открытого анализа**

- 1 Перейдите к анализу и нажмите "Открыть".
- 2 Внизу экрана щелкните "Экспорт" и выберите одно из следующих значений:
  - PDF
  - Excel 2007+
  - PowerPoint 2007+
  - Веб-архив (.mht)
  - Данные (требуется дополнительно выбрать один из следующих форматов:)
    - формат CSV;
    - формат с разделителями;
    - формат XML.

#### **Импорт своих загруженных отчетов**

В Excel выберите "Файл", затем выберите "Открыть" для импорта своего загруженного отчета. При наличии данных только в одном столбце выберите этот столбец и выберите "Данные", затем "Текст в столбцы". В некоторых версиях Excel также можно дважды нажать значок загруженного файла в Windows Explorer для импорта загруженного отчета.

Данные аналитических отчетов, выгруженных в режиме CSV, не разделяются автоматически при открытии в Microsoft Excel. После загрузки отчета в режиме CSV воспользуйтесь мастером Microsoft Excel для преобразования текста в столбцы с параметром "разделитель - запятая". За дополнительными сведениями о совместимости различных версий Microsoft Excel обратитесь в вашу группу поддержки ИТ.

#### **Получение CSV-файла с разделителями в Microsoft Excel**

Выполните следующую процедуру для получения CSV-файла с разделителями в Microsoft Excel (2003 или 2007).

#### **Получение CSV-файла с разделителями в Microsoft Excel**

- 1 Нажмите Ctrl+A для выбора всех данных.
- 2 На вкладке "Данные" выберите "Текст в столбцы".  
Появляется Мастер преобразования текста в столбцы.
- 3 Выберите вариант "С разделителями" и нажмите кнопку "Далее".
- 4 Выберите "Запятая", снимите остальные флажки и нажмите "Далее".
- 5 Выберите "Общие" и нажмите кнопку "Готово".

## Удаление анализов

Удаление общих пользовательских отчетов возможно только при наличии полномочий "Управление пользовательскими отчетами". Удаление личных пользовательских отчетов возможно только при наличии полномочий "Управление личными отчетами".

### *Чтобы удалить ранее созданные отчеты*

- 1 На вкладке "Аналитика" щелкните "Каталог".
- 2 Перейдите к анализу.
- 3 Щелкните анализ, который требуется удалить, правой кнопкой мыши или раскройте меню "Дополнительно" (в зависимости от типа представления) и выберите "Удалить".
- 4 По запросу нажмите кнопку ОК, чтобы подтвердить необходимость удаления анализа.

## Переименование анализа

Переименование общих пользовательских отчетов возможно только при наличии полномочий "Управление пользовательскими отчетами". Переименование личных пользовательских отчетов возможно только при наличии полномочий "Управление личными отчетами".

### *Переименование ранее созданных отчетов*

- 1 На вкладке "Аналитика" щелкните "Каталог".
- 2 Перейдите к анализу.
- 3 Щелкните анализ, который требуется переименовать, правой кнопкой мыши или раскройте меню "Дополнительно" (в зависимости от типа представления) и выберите "Переименовать".
- 4 По запросу введите новое имя для анализа.
- 5 Чтобы сохранить ссылки (например, информационных панелей) на исходное имя анализа, установите флажок "Сохранить ссылки на старое имя" этого элемента.
- 6 Нажмите кнопку "ОК".

## Управление избранным

Функция "Избранное" позволяет делать закладки для регулярно просматриваемых объектов каталога или для тех, которые требуется просмотреть в другое время. После занесения объектов в избранные можно упорядочить избранные объекты в диалоговом окне "Управление избранным", создав категории и расположив избранные объекты в наиболее интуитивно понятном порядке. Чтобы открыть список объектов, помеченных как избранные, и любые созданные категории, нажмите кнопку "Избранное".

Существует несколько способов добавления объекта в список "Избранное". Можно делать закладки для регулярно просматриваемых объектов каталога или для тех, которые требуется просмотреть в другое время. Например, возможно, вы регулярно просматриваете в каталоге анализ "Лояльные клиенты". Вы помечаете анализ как избранный. После добавления объекта в список "Избранное" значок объекта обновляется и на нем появляется золотая звездочка.

### *Чтобы добавить объект в список "Избранное" с помощью страницы "Каталог":*

- 1 Перейдите на страницу "Каталог" и найдите объект, который требуется добавить в список "Избранное".
- 2 Щелкните объект правой кнопкой мыши и выберите команду "Добавить в избранное". Объект будет добавлен в список "Избранное", и к значку объекта добавится золотая звездочка.

**Чтобы добавить объект в список "Избранное" при просмотре или изменении объекта:**

- 1 Откройте или измените объект.
- 2 Наведите указатель мыши на меню "Избранное" и щелкните "Добавить в избранное". Объект будет добавлен в список "Избранное".

## Доступ к избранным объектам

После того как объекты будут добавлены в список "Избранное", можно открыть меню "Избранное", чтобы отобразить список избранных объектов и выбрать избранный объект.

**Чтобы получить доступ к избранным объектам**

- 1 Наведите указатель мыши на меню "Избранное". Будет открыт список объектов, помеченных как избранные.
- 2 Прокрутите список объектов и категорий и щелкните объект, чтобы выбрать его.

## Организация избранного

Используйте следующие задачи для организации списка "Избранное".

**Чтобы создать категорию "Избранное":**

- 1 На вкладке "Аналитика" щелкните "Избранное" и выберите "Управление избранным". Будет открыто диалоговое окно "Управление избранным".
- 2 В дереве категорий или в области выбора категории найдите и выберите расположение, в которое необходимо добавить новую категорию.
- 3 Щелкните значок "Создать категорию" в панели инструментов. Будет открыто диалоговое окно создания категории.
- 4 Введите уникальное имя категории и нажмите кнопку ОК. Будет отображена новая категория.

**Чтобы переупорядочить избранные объекты:**

- 1 На вкладке "Аналитика" щелкните "Избранное" и выберите "Управление избранным". Будет открыто диалоговое окно "Управление избранным".
- 2 В дереве категорий или в области выбора категории найдите расположение категорий или объектов, которые необходимо переупорядочить. Переупорядочить избранные объекты можно с помощью следующих действий.
  - Выберите объект или категорию и нажмите кнопки перемещения для перемещения объекта вверх или вниз в списке "Избранное".
  - Перетащите объекты в категории. Перетащите категории в другие категории, чтобы вложить их.
  - Скопируйте объекты или категории из одного расположения и вставьте их в другое расположение.
  - Переименуйте категории.
  - Отсортируйте выбранные категории или объекты в категории в алфавитном порядке по возрастанию или по убыванию.
- 3 Нажмите кнопку "ОК". Переупорядоченные объекты и категории сохраняются и отображаются в списке "Избранное".

## Удаление объектов из избранного

Можно удалять элементы из списка "Избранное". Можно удалить из списка "Избранное" те объекты, к которым больше не нужен регулярный доступ. Например, можно удалить из списка "Избранное" анализ

лояльных клиентов за прошлый год, к которому больше не нужен регулярный доступ. После удаления объекта из списка "Избранное" значок объекта меняется на стандартный (без золотой звездочки).

**Чтобы удалить объект из списка "Избранное" с помощью страницы "Каталог":**

- 1 Перейдите на страницу "Каталог" и найдите объект, который требуется удалить из списка "Избранное".
- 2 Щелкните объект правой кнопкой мыши и выберите команду "Удалить из избранного". Объект будет удален из списка "Избранное".

**Чтобы удалить объект из списка "Избранное" при просмотре или изменении объекта:**

- 1 Откройте или измените объект в заданном средстве просмотра или редакторе.
- 2 Наведите указатель мыши на меню "Избранное". Будет открыт список объектов, помеченных как избранные.
- 3 Нажмите кнопку "Удалить из избранного". Объект будет удален из списка "Избранное".

**Чтобы удалить объект из списка "Избранное" с помощью диалогового окна "Управление избранным":**

- 1 Наведите указатель мыши на меню "Избранное". Будет открыт список объектов, помеченных как избранные.
- 2 Щелкните "Управление избранным". Будет открыто диалоговое окно "Управление избранным".
- 3 Найдите и выберите объект для удаления.
- 4 Нажмите кнопку "Удалить".
- 5 Нажмите кнопку "ОК". Объект будет удален из списка.

## Копирование и перемещение аналитических объектов

Можно скопировать и переместить аналитические объекты из одной папки в другую двумя способами:

- Изменить объект и использовать команду "Сохранить как", чтобы сохранить объект в другой папке.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Используйте этот способ, если требуется скопировать отчет из своей папки в совместно используемую папку.

- С помощью функции копирования/вставки на странице "Каталог" в аналитике.

Следующая процедура описывает копирование аналитических объектов.

### **Копирование объекта в другую папку**

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Аналитика".
- 2 Щелкните "Каталог".
- 3 На странице "Каталог" перейдите к копированию объекта.
- 4 Скопируйте объект, щелкнув значок копирования в панели значков на странице "Каталог" или открыв меню "Дополнительно" (щелкнув объект правой кнопкой мыши или раскрыв меню "Дополнительно" в зависимости от выбранного типа представления списка каталога) и выбрав пункт "Копировать".
- 5 Перейдите к конечной папке.
- 6 Щелкните значок "Вставить" в панели значков на странице "Каталог".

Ниже приведено описание процедуры перемещения объекта из одной папки в другую.

### **Перемещение объекта в другую папку**

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Аналитика".
- 2 Щелкните "Каталог".
- 3 В области "Папки" отобразите папки в представлении дерева. При необходимости щелкните значок дерева вверх области "Папки".
- 4 Перейдите по папкам, пока объект для перемещения не отобразится в области справа.
- 5 Перетащите объект в конечную папку.  
Имя объекта исчезнет в области справа и появится в конечной папке.

## Копирование объектов аналитики из промежуточной среды в производство

Можно копировать объекты аналитики (любых типов, за исключением условий) и папки, содержащие объекты аналитики, из промежуточной среды в производственную. Следует помнить, что эта функция не копирует объекты аналитики из одной версии Oracle CRM On Demand в другую. И в промежуточной, и в производственной средах должна использоваться одна версия Oracle CRM On Demand.

Способ копирования - архивирование объекта аналитики или папки в промежуточной среде с последующей распаковкой в производственной среде. В следующих далее процедурах описывается выполнение шагов архивирования и распаковки.

### **Архивирование объекта аналитики или папки в промежуточной среде**

- 1 Выполните вход в промежуточную среду.
- 2 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 3 Щелкните "Каталог".
- 4 Перейдите к объекту аналитики или папке для копирования.
- 5 Под именем папки или объекта аналитики щелкните правой кнопкой мыши (или разверните меню "Дополнительно", в зависимости от типа просмотра) и выберите команду "Архивировать".  
Откроется диалоговое окно "Архив".
- 6 Нажмите кнопку "ОК".  
Откроется диалоговое окно "Открытие *имя\_отчета*.Catalog".
- 7 Убедитесь, что выбрана команда "Сохранить файл" и нажмите ОК.  
Откроется диалоговое окно обозревателя файлов.
- 8 Перейдите в папку на своем компьютере и нажмите кнопку "Сохранить".  
Все диалоговые окна будут закрыты и файл архива (.Catalog) сохранен на компьютере.
- 9 Выполните выход из промежуточной среды.

### **Распаковка файла архива в производственной среде**

- 1 Выполните вход в производственную среду.
- 2 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 3 Щелкните "Каталог".
- 4 Перейдите папку назначения, которая будет содержать распакованный объект или папку.
- 5 Под именем папки назначения щелкните правой кнопкой мыши (или разверните меню "Дополнительно", в зависимости от типа просмотра) и выберите команду "Распаковать".  
Откроется диалоговое окно "Распаковка архива".

- 6 Нажмите "Обзор" и перейдите к файлу архива (.Catalog), сохраненному на компьютере в предыдущей процедуре, а затем нажмите "Открыть".
- 7 В раскрывающемся меню "Замена" выберите одну из следующих команд:
  - **Все.** Вставка всех возможных файлов из архива в папку назначения.
  - **Прежние.** Вставка всех возможных файлов из архива без перезаписи существующих файлов, если они не старше исходных.
  - **Нет.** Вставка всех возможных файлов из архива без перезаписи существующих файлов в папке назначения.
- 8 Нажмите кнопку "ОК".

Объект аналитики или папка будут скопированы из промежуточной среды в производственную.

**Примечание.** Предельный размер файла - 20 мегабайт.

Необходимо помнить, что при распаковке объекта, который ссылается на пользовательские объекты или пользовательские поля, созданные в промежуточной среде и не воссозданной в производственной среде, маловероятно, что распакованный объект будет работать, как в промежуточной среде. Кроме того, при распаковке объектов, которые ссылаются на другие объекты аналитики, которые пока отсутствуют в производственной среде, маловероятно, что эти объекты будут действовать, как ожидалось.

Распакованные объекты или папки будут наследовать правила просмотра от папки назначения (при ее наличии).

## Создание фильтра

Существует возможность создать именованные фильтры для последующего использования в различных анализах и информационных панелях. Создание повторно используемых именованных фильтров упрощает разработку единообразных анализов и информационных панелей разными пользователями

### *Создание именованного фильтра*

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 Разверните меню "Создать" и выберите "Фильтр".
- 3 В диалоговом окне "Выбор предметной области" щелкните предметную область.

Дополнительные сведения см. в разделе [Разработка фильтра \(на стр. 880\)](#).

## Разработка фильтра

Существует возможность создать именованные фильтры для последующего использования в различных анализах и информационных панелях. Создание повторно используемых именованных фильтров упрощает разработку единообразных анализов и информационных панелей разными пользователями.

### *Чтобы создать именованный фильтр:*

- 1 Разверните меню "Создать" на главной странице аналитики и выберите "Фильтр".
- 2 В диалоговом окне "Выбор предметной области" выберите предметную область, для которой необходимо создать фильтр.
- 3 В редакторе фильтров в разделе "Предметная область" дважды щелкните столбец, для которого требуется создать фильтр.
- 4 В диалоговом окне "Новый фильтр" в поле "Оператор" выберите оператор для фильтра. Список операторов для выбора заполняется в зависимости от типа выбранного столбца.



- 5 В поле "Значение" укажите одно или несколько значений, которые будут использоваться при применении фильтра или условия. Предусмотрены следующие возможности.
  - При вводе нескольких значений используйте в качестве разделителя точку с запятой.
  - Выберите значения из списка или календаря.
- 6 Для поиска конкретных значений нажмите кнопку "Поиск" в окне списка. Откроется диалоговое окно выбора значений, в котором можно выполнить поиск значений и выбрать их.
- 7 Нажмите кнопку "Добавление дополнительных параметров", чтобы добавить в фильтр выражение SQL, переменную сеанса, переменную репозитория или переменную презентации. Имейте в виду, что при задании значения фильтра с помощью переменной или выражения SQL поле "Значение" необходимо оставить пустым.
- 8 Установите флажок "Защитить фильтр", чтобы предотвратить переопределение значения фильтра значением соответствующего приглашения или при переходе пользователя к другому отчету в анализе. При переходе от одного отчета к другому в рамках анализа можно перенести любые значения приглашений, определенные в первом отчете, во второй отчет.
- 9 Чтобы преобразовать фильтр в выражения SQL, выберите "Преобразовать этот фильтр в SQL". Будет открыто диалоговое окно "Расширенный фильтр SQL".
 

**Примечание.** Это одностороннее преобразование. После выбора команды "Преобразовать этот фильтр в SQL" фильтр будет недоступен для просмотра и изменения в диалоговом окне изменения фильтра.

После преобразования фильтра в выражения SQL можно будет просмотреть или изменить элемент фильтра только в виде выражений SQL в диалоговом окне "Расширенный фильтр SQL".
- 10 После завершения определения условий фильтра нажмите кнопку ОК.
- 11 Нажмите "Сохранить".
- 12 В диалоговом окне "Сохранить как" перейдите к папке, в которой необходимо сохранить фильтр, заполните поля "Имя" (не более 512 символов) и "Описание" (необязательно), затем нажмите кнопку ОК.

## Создание условия

Условия - это объекты, которые возвращают одно логическое значение на основе оценки анализа.

### Создание условия

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 Разверните меню "Создать" и выберите "Условие".
- 3 В диалоговом окне "Создать условие" заполните следующие поля:
  - a В поле "Создать условие на основе" разверните меню и выберите тип объекта, на основе которого будет создано условие: "Анализ".
  - b Нажмите кнопку "Обзор" и перейдите к конкретному объекту выбранного типа и нажмите кнопку ОК
  - c В зависимости от выбранного типа объекта и конкретного элемента объект может содержать предлагаемые фильтры (имеется в виду, что при отображении объекта можно выбрать значения для изменения отображаемого контента). Эти предложения являются интерактивными и позволяя корректировать вывод в зависимости от выбранных значений. Однако условие не может интерактивно выбирать эти значения, поэтому пользователь должен щелкнуть "Изменить" (значок карандаша) для каждого такого параметра и выбрать один оператор и значение. Например, выберите оператор *Меньше* и значение.
  - d Выберите оператор и значение для условия *Истина, если число строк*.
- 4 Для тестирования условия нажмите "Тест" (необязательно).

При запуске условия аналитика оценивает объект, используя параметры (при наличии) и тест *Истина*, если число строк для определения значения "Истина/Ложь" для условия. Условия возвращают только значение "истина" или "ложь".

Дополнительные сведения об условиях см. в разделе [Разработка условия \(на стр. 882\)](#).

## Разработка условия

Условия - это объекты, которые возвращают одно логическое значение (истина или ложь) на основе оценки анализа. Если анализ возвращает какие-либо строки, условие истинно. Если анализ не возвращает ни одной строки, условие ложно.

Например, условие может оценивать, возвращает ли анализ число строк больше нуля 0:

- Если анализ возвращает хотя бы одну строку, условие оценивается как истинное.
- Если анализ не возвращает ни одной строки, условие оценивается как ложное.

Условия позволяют определить:

- отображаются ли ссылки на действия (которые запускают действия по щелчку) на страницах информационной панели;
- отображаются ли разделы вместе с их содержимым на страницах информационной панели.

Кроме того, различные виды условий позволяют определить, включены ли ссылки на действия в анализах.

### Об именованных условиях

Именованное условие - это условие, определенное и затем сохраненное с именем в каталоге презентаций, что позволяет многократно использовать его на страницах информационных панелей. Для создания именованного условия необходимо использовать меню "Создать" и выбрать "Условие" в разделе "Анализ и интерактивная отчетность".

### О встраиваемых условиях

Встраиваемое условие - это условие, которое определяется в момент использования и не сохраняется по собственным именем в каталоге. Вместо этого оно сохраняется как часть страницы информационной панели. Встраиваемое условие автоматически удаляется при удалении соответствующей страницы информационной панели. Это упрощает управление каталогом для условий.

Встроенное условие можно создать:

- при добавлении на страницу информационной панели ссылки действия, которая должна отображаться при определенных условиях;
- при добавлении на страницу информационной панели раздела, который должен отображаться при определенных условиях.

### Создание именованных условий

Существует возможность создать именованные фильтры для последующего использования на страницах информационных панелей.

#### Создание именованного условия

- 1 Разверните меню "Создать" на вкладке аналитики и выберите "Условие".
- 2 В диалоговом окне "Создать условие" заполните следующие поля:
  - a В поле "Создать условие на основе" выберите, что условие должно быть основано на анализе.
  - b Измените любые предлагаемые фильтры нужным образом.

Примечание. Значения, определенные для любых предлагаемых фильтров, не могут быть переопределены в момент использования.

**c** Определите условия оценки следующим образом:

- В области "Условие истинное, если число строк":
- В поле "Оператор" выберите оператор, который будет применяться к числу строк.
- В поле или полях "Число строк" укажите число строк для оценки.

**d** Для тестирования условия нажмите "Тест" (необязательно).

Примечание. Если условие основано на личном анализе, оно не может быть сохранено в папке /Общие папки.

**3** Нажмите "Сохранить"

**4** В диалоговом окне "Сохранить как" перейдите к папке, в которой необходимо сохранить условие, заполните поля "Имя" (не более 512 символов) и "Описание" (необязательно), затем нажмите кнопку ОК

## Разработка действия

Действия позволяют сделать данные и расчеты интерактивными. Действия обеспечивают функциональную возможность перехода к связанному контенту или к веб-странице

Можно включать действия в анализы и страницы информационных панелей. Действия могут быть выполнены:

- непосредственно конечными пользователями, щелкнувшими ссылки на действия, встроенными в
  - анализы в заголовках столбцов, значения столбцов и значения на уровне иерархий, определенные представления, например диаграммы, а также в итоги и общие итоги в таблицах и сводных таблицах
  - страницами информационных панелей
- Непосредственно с главной страницы или со страницы каталога

Например, коммерческий директор планирует встретиться со всеми менеджерами отдела продаж в тех регионах, где продажи упали ниже определенного порога. Можно встроить объект действия в информационную панель коммерческого директора, чтобы дать возможность менеджерам отдела продаж запланировать такую встречу простым щелчком мыши.

### О ссылках на действия и меню ссылок на действия

Ссылки на действия и меню ссылок на действия позволяют сделать презентации данных интерактивными. Ссылка действия - это ссылка на действие, встроенная в анализ или страницу информационной панели, по щелчку которой выполняется связанное действие.

В анализах в списке отображается несколько ссылок на действия. На странице информационной панели можно добавить ссылки на действия как автономные ссылки или сгруппировать несколько ссылок на действия вместе в меню ссылок на действия. Меню ссылок на действия позволяет выбрать в списке ссылок на действия соответствующее действие, которое должно выполняться на основе бизнес-идей, созданных на базе данных.

Кроме того, можно отображать каждую ссылку действия на основе условий в зависимости от данных. Эта мощная функция позволяет настраивать контекстные меню, представляющие пользователям соответствующие следующие шаги на основе отображаемых данных.

Ссылки на действия, добавленные в анализы, отображаются для пользователей в следующих представлениях:

- воронкообразные диаграммы;
- Датчики
- Диаграммы
- представления карт;
- плитки производительности;
- сводные таблицы;
- таблицы;
- графики на координатной сетке;
- диаграммы в виде плоского дерева.

**Примечание.** Ссылки на действия не включаются в экспортируемые форматы, например Excel и PDF.

Дополнительные сведения см. в следующих разделах:

- [Создание действия \(на стр. 884\)](#)
- [Настройка параметров действий \(на стр. 884\)](#)
- [Выбор контента для действия \(на стр. 885\)](#)

## Создание действия

Существует возможность создавать именованные действия, которые разработчики контента могут добавлять в анализы и страницы информационных панелей.

### *Создание именованного действия*

- 1 Разверните меню "Создать" на вкладке аналитики и выберите в разделе практически реализуемых сведений (Actionable Intelligence) "Действие".
- 2 В предложении навигатора выберите одно из двух значений:
  - переход к контенту BI (создание действия для перехода к анализу или странице информационной панели);
  - переход к веб-странице (создание действия для перехода к URL-адресу).
- 3 Во всплывающем окне "Новое действие" щелкните "Сохранить действие...".
- 4 В диалоговом окне сохранения действия выберите папку, заполните поля "Имя" (не более 512 символов) и "Описание" (необязательно), затем нажмите кнопку ОК.

Дополнительные сведения см. в следующих разделах:

- [Разработка действия \(на стр. 883\)](#)
- [Настройка параметров действий \(на стр. 884\)](#)
- [Выбор контента для действия \(на стр. 885\)](#)

## Настройка параметров действий

Необходимо задать настройки для каждого создаваемого действия. Настройки нового действия определяются в диалоговом окне "Создать новое действие" при выполнении одной из следующих задач:

- Создание именованных действий
- Добавление действий в анализы
- О добавлении действий на страницы информационных панелей

### *Настройка параметры действий*

- 1 Щелкните ссылку "Создать новое действие" и выберите тип создаваемого действия.

- 2 В зависимости от типа создаваемого или изменяемого действия выполните одно из следующего, как описано в следующей таблице:

| Тип действия            | Ваши действия                                                                                                                                    |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Переход к контенту BI   | Выберите контент Oracle BI для перехода.                                                                                                         |
| Переход на веб-страницу | В поле "Адрес URL" введите URL-адрес веб-страницы.<br>Совет. Можно выделить URL-адрес в браузере, скопировать и вставить его в поле "Адрес URL". |

- 3 Для определения параметров действия щелкните "Определение параметров", чтобы открыть список "Определение параметров" (необязательно для действия "Переход на веб-страницу").
- a Чтобы добавить параметр, нажмите кнопку "Добавить параметр". В список "Определение параметров" будет добавлена новая строка параметра. (Следует отметить, что кнопка "Добавить параметр" доступна не для всех типов действий.)
  - b Определите значения столбца для каждого параметра:
    - При создании нового параметра введите имя параметра в столбце "Имя". Используйте уникальное имя для этого действия.
    - Если пользователь должен указать значение параметра, введите запрос, отображаемый для пользователя, в столбце "Приглашение".
    - Чтобы указать значение параметра, введите или выберите значение в столбце "Значение". Если значение должно вводиться пользователем, оставьте поле пустым.
    - В столбце "Зафиксировано" укажите, могут ли пользователи видеть, но не устанавливать значение этого параметра. Этот столбец доступен не для всех типов действий.
    - В столбце "Скрыто" укажите, скрыт ли параметр от пользователей. Этот столбец доступен не для всех типов действий.
    - В столбце "Необязательно" укажите, требуется ли значение параметра для выполнения действия.
- 4 Настройте сведения, отображаемые пользователю при выполнении действия (необязательно):
- a Щелкните "Параметры", чтобы открыть диалоговое окно "Параметры действия".
  - b Выберите нужную настройку.
  - c Нажмите кнопку "ОК".
- Эта функция доступна только для тех действий, для которых целесообразно отображать сведения для пользователей.
- 5 Нажмите кнопку "ОК".
- При создании именованного действия открывается диалоговое окно, в котором указываются сведения для сохранения действия.

Дополнительные сведения см. в следующих разделах:

- [Разработка действия \(на стр. 883\)](#)
- [Создание действия \(на стр. 884\)](#)
- [Выбор контента для действия \(на стр. 885\)](#)

## Выбор контента для действия

Существует возможность создавать именованные действия, которые разработчики контента могут добавлять в анализы и страницы информационных панелей.

## Создание действия

- 1 Разверните меню "Создать" на вкладке аналитики и выберите в разделе практически реализуемых сведений (Actionable Intelligence) "Действие".
- 2 В предложении навигатора выберите "Перейти к контенту BI (создание действия для перехода к анализу или странице информационной панели)".  
Будет открыто диалоговое окно "Выбор контента для действия".
- 3 Выберите анализ, который будет использоваться для этого действия, и нажмите кнопку ОК.
- 4 Во всплывающем окне "Новое действие" щелкните "Сохранить действие".
- 5 В диалоговом окне сохранения действия выберите папку, заполните поля "Имя" (не более 512 символов) и "Описание" (необязательно), затем нажмите кнопку ОК.

Дополнительные сведения см. в следующих разделах:

- [Разработка действия \(на стр. 883\)](#)
- [Создание действия \(на стр. 884\)](#)
- [Настройка параметров действий \(на стр. 884\)](#)

## Настройка папок в аналитике

Можно настроить папки и ограничить видимость этих папок для пользователя. После этого только пользователи, которым предоставлены права просмотра для конкретных папок, могут выводить отчеты, сохраненные в этих папках, на своей главной странице отчетов или просматривать эти папки в каталоге.

Также можно настроить папки в папке "Информационные панели". После этого только пользователи, которым предоставлены права просмотра для конкретных папок в папке "Информационные панели", могут просматривать их в этом каталоге.

Для настройки просмотра папок в папке "Информационные панели" требуются полномочия "Управление информационными панелями" и "Управление ролями и доступом". Для просмотра папок требуются полномочия "Управление пользовательскими отчетами" и "Управление ролями и доступом".

Настройка папок отчетов включает следующие общие шаги:

- 1 Создайте папки и подпапки.
- 2 Назначьте видимость папок для пользователя.  
Подробнее о настройке видимости для пользователя см. в разделе Настройка видимости общих аналитических папок для пользователя (см. [Настройка видимости для пользователя общих аналитических папок](#) на стр. 887).
- 3 Подстановка объектов аналитики в папки.

### Процедура создания папки

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 На главной странице щелкните "Каталог".
- 3 На странице "Каталог" щелкните значок "Создать" и выберите "Папка".
- 4 Введите имя папки и нажмите кнопку ОК.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Длина имени папки не должна превышать 255 символов. Видимость не может быть настроена для общих папок отчетов с длиной, превышающей 255 символов.

Дополнительные сведения см. в разделе Настройка видимости общих аналитических папок для пользователя (см. [Настройка видимости для пользователя общих аналитических папок](#) на стр. 887).

### Ограничение имени пути к папке

На путь к любому объекту действуют ограничения в отношении максимального предела по количеству знаков, однако данный предел меняется в зависимости от экземпляра, поэтому указывать его не имеет смысла. Чтобы избежать проблем, связанных с максимальным пределом по количеству знаков, придерживайтесь следующих рекомендаций:

- Давайте объектам как можно более короткие имена
- Давайте папкам как можно более короткие имена
- Избегайте многоуровневого вложения папок.

### **Процедура переименования папки**

- 1 На странице "Каталог" щелкните правой кнопкой мыши папку на правой панели и выберите в контекстном меню команду "Переименовать".
- 2 Введите новое имя.
- 3 (Рекомендовано) Выберите "Запретить ссылки на старое имя" для этого объекта.
- 4 Нажмите кнопку "ОК".

### **Процедура удаления папки**

- На странице "Каталог" щелкните правой кнопкой мыши папку на правой панели и выберите в контекстном меню команду "Удалить".

### **Процедура сохранения объектов аналитики в папке**

- Выполните одно из следующих действий.
  - Создайте объект, а затем сохраните его в папке.
  - Скопируйте или переместите имеющийся сохраненный объект из одной папки в другую.
 Дополнительные сведения о копировании и перемещении объектов см. в разделе Копирование и перемещение объектов аналитики (см. [Копирование и перемещение аналитических объектов](#) на стр. 878).

## **Настройка видимости для пользователя общих аналитических папок**

По умолчанию все роли пользователей позволяют видеть все совместно используемые папки. Это поведение можно изменить, привязав к отдельным папкам определенные роли. Однако если вручную привязать роль пользователя к папке, Oracle CRM On Demand автоматически сделает папку невидимой для других ролей пользователей (кроме роли администратора). Необходимо вручную привязать все роли, для которых должна быть видна папка. Имейте в виду, что при удалении всех вручную связанных ролей видимость по умолчанию не вернется. Удаление всех связанных ролей приведет к тому, что ни у кого не будет доступа к папке, необходимо вручную связать все роли с этой папкой, чтобы предоставить им доступ.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для назначения видимости перенесенной общей папки компании необходимо, чтобы роль пользователя включала полномочия "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

Если роль привязывается к папке, содержащей вложенные папки, то роль также привязывается ко всем вложенным папкам. Для изменения этого поведения перейдите ко вложенной папке и внесите требуемые изменения. Для каждой папки уровень доступа, назначенный роли пользователя, управляет разрешениями для данной папки. Используются следующие уровни полномочий:

- **Чтение.** (По умолчанию.) Можно открывать и просматривать объекты в папке.



- **Изменение/удаление.** Можно просматривать, изменять и удалять объекты в папке, а также создавать новые папки и переименовывать существующие подпапки в текущей папке. Однако этот уровень доступа не позволяет переименовать текущую папку.

Уровень доступа также управляет действиями "Управление объектами", "Открыть объект" и "Сохранить объект", как показано в следующей таблице.

| Действие             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управление объектами | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Чтение.</b> Можно только просматривать содержимое. Нельзя включать действия.</li> <li>■ <b>Изменение/удаление.</b> Можно создавать новые папки и копировать, удалять, перемещать и переименовывать объекты.</li> </ul> |
| Открыть объект       | При этом действии отображаются только непустые папки, для которых в роли пользователя есть уровень доступа "Изменение/удаление".                                                                                                                                   |
| Сохранить объект     | Сохранять объекты можно только в тех папках, для которых в роли пользователя есть уровень доступа "Изменение/удаление".                                                                                                                                            |

Роль "Администратор" позволяет видеть любые папки в любой момент. Поэтому роль администратора не может быть вручную привязана к папке или удалена. Любая пользовательская роль, полученная копированием роли администратора, наследует возможность видеть любые папки в любое время независимо от установки или удаления связей роли с папками вручную.

Следующие полномочия влияют на контент, отображаемый на странице "Управление видимостью общих папок":

- Управление информационными панелями
- Управление ролями и доступом
- Управление пользовательскими отчетами

В следующей таблице описывается контент страницы "Управление видимостью информационных панелей" в зависимости от полномочий пользователя.

| Управление ролями и доступом | Управление информационными панелями | Управление пользовательскими отчетами | Контент страницы "Управление видимостью информационных панелей"      |
|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Да                           | Да                                  | Нет                                   | Отображение папки "Информационные панели"                            |
| Да                           | Нет                                 | Да                                    | Отображение всех папок, кроме основной папки "Информационные панели" |
| Да                           | Да                                  | Да                                    | Отображение папки "Информационные панели" и других папок в каталоге  |

Полномочие аналитики "Управление пользовательскими отчетами" позволяет создавать пользовательские отчеты и сохранять их в любой папке отчетов независимо от того, доступна ли эта папка для данного пользователя.

Полномочие аналитики "Управление информационными панелями" позволяет роли пользователя создавать пользовательские информационные панели и сохранять их в любой подпапке папки "Информационные панели" независимо от того, доступны ли эти папки для данного пользователя.

### **Назначение видимости общих папок**

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 Щелкните "Папки" в области управления. Страница "Список папок" содержит все вложенные папки родительской папки "Совместные пользовательские анализы".  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Все пользователи видят корневую папку "Совместные пользовательские анализы".
- 3 Выберите папку следующим образом:
  - a Если папка, где требуется настроить видимость, является папкой верхнего уровня, щелкните имя папки.
  - b Если папка, где требуется настроить видимость, является вложенной папкой, щелкайте ссылку "Вложенные папки" для родительской папки, пока не дойдете до требуемой папки, а затем щелкните имя папки.
- 4 Чтобы установить видимость папки для определенных ролей:
  - a На странице "Сведения папки" нажмите "Добавить роли".
  - b Щелкните "Выбрать" рядом с полем "Роль" для привязки ролей пользователей.
  - c Нажмите "Сохранить". Всем выбранным ролям будет назначен уровень доступа "Чтение". Будет открыта страница "Сведения папки", в которой на вкладке "Связанные роли" будут перечислены все выбранные роли.
  - d Чтобы изменить уровень доступа для роли с "Чтение" на "Изменение/удаление", щелкните значок "Изменить" рядом с ролью.
    - Будет открыта страница "Изменение доступа для роли".
    - Выберите уровень доступа (чтение или изменение/удаление) в раскрывающемся меню "Уровень доступа".
    - Нажмите "Сохранить".
- 5 Для удаления роли, для которой ранее была установлена видимость папки:
  - a На странице "Сведения папки" разверните меню уровня записи (значок треугольника).
  - b Выберите "Удалить".
- 6 Для изменения уровня доступа для роли, для которой ранее была установлена видимость папки:
  - a На странице "Сведения папки" щелкните значок "Изменить" рядом с ролью, которую следует изменить.
  - b На странице изменения доступа для роли измените уровень доступа.
  - c Нажмите "Сохранить".

**СОВЕТ.** При установке видимости для вложенной папки можно щелкнуть имя папки в поле "Родительская папка" для возврата на страницу "Сведения папки" для родительской папки.

#### Предоставление совместного доступа к личным отчетам

Видимость личной папки отчетов пользователя ограничена в Oracle CRM On Demand сеансом пользователя. Папка "Мои анализы" содержит отчеты, созданные пользователем и сохраненные как личные. Пользователи, обладающие полномочиями "Управление пользовательскими отчетами", могут предоставить личные отчеты во всеобщий доступ, сохранив их в "Главную общую папку компании".

#### Для предоставления совместного доступа к личному отчету

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Аналитика".
- 2 На главной странице найдите и откройте анализ.
- 3 Открыв анализ, щелкните "Правка".
- 4 Щелкните значок "Сохранить как" в верхнем правом углу.

- 5 В диалоговом окне "Сохранить как" выберите папку назначения (например "Общая папка в масштабах компании") в папке "Общие папки" и нажмите кнопку ОК.

### Совместное использование и скрытие встроенных отчетов

Встроенные отчеты доступны для совместного использования всем пользователям компании.

Полномочия "Доступ к аналитическим отчетам - просмотр предварительно созданного анализа" определяют, будут ли доступны общие предварительно созданные анализы всем пользователям определенной роли. Если для роли пользователя задействованы полномочия "Доступ к аналитическим отчетам - просмотр предварительно созданного анализа", все общие предварительно созданные анализы будут доступны для него на вкладке "Аналитика". Если полномочия не задействована для роли пользователя, предварительно созданные анализы скрыты.

Для скрытия определенных общих встроенных отчетов и отображения других данных удалите полномочия "Доступ к аналитическим отчетам - просмотр предварительно созданного анализа". Это приведет к скрытию всех встроенных отчетов. После этого для обеспечения общего доступа к конкретным встроенным отчетам перейдите в аналитику, откройте отчет, который требуется сделать общедоступным, и сохраните его в общедоступной папке в папке "Общая папка в масштабах компании". Настройте видимость папки необходимым образом.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Полномочия "Доступ к аналитическим отчетам - просмотр предварительно созданного анализа" определяют наличие доступа к предварительно созданным отчетам. Если данные полномочия отсутствуют, вне зависимости от того, откуда осуществляется доступ к отчетам, например из вкладки "Аналитика", главной страницы, информационной панели, веб-апплета или веб-вкладки, отчеты не будут выведены, зато может появиться сообщение об ошибке.

## Планирование автоматического выполнения для анализов и информационных панелей

Администратор может настроить в Oracle CRM On Demand выполнение следующих задач через указанные интервалы:

- Выполнение объекта аналитики от имени одного или нескольких указанных пользователей. Объектом аналитики может быть анализ, информационная панель или страница информационной панели.
- Отправка результатов, созданных для пользователя, этому пользователю в виде вложения электронной почты.

Результаты, создаваемые для пользователя, определяются установленными для него правами доступа.

Администратор настраивает выполнение этих задач в Oracle CRM On Demand путем создания запланированных событий для типа записи "Аналитика". Дополнительные сведения см. в разделе [Создание запланированных событий для аналитики \(на стр. 1687\)](#).

## Аспекты внедрения объектов аналитики

Oracle CRM On Demand не поддерживает прямые URL-ссылки на аналитику из Oracle CRM On Demand или с внешнего внедренного адреса URL. Не следует использовать эту ссылку URL для внедренного контента аналитики на пользовательских веб-вкладках, в веб-апплетах или веб-ссылках, поскольку эти пользовательские настройки могут перестать работать после обновления. Невозможно запросить поддержку в случае возникновения проблем при использовании прямых URL-ссылок на аналитику. Поддержка только для проблем, возникающих в приложении Oracle CRM On Demand.

Вместо этого рекомендуется использовать для встраивания объектов аналитики в Oracle CRM On Demand пользовательские отчеты главной страницы, а также веб-апплеты/веб-вкладки/веб-ссылки с типами отчета и информационной панели. Дополнительные сведения см. в разделе [Встраивание отчетов и](#)

информационных панелей в Oracle CRM On Demand (см. [О внедрении отчетов и информационных панелей в Oracle CRM On Demand](#) на стр. 1365).

## Разработка анализа

Если ваша роль имеет полномочия "Управление личными отчетами" или "Управление пользовательскими отчетами", вы можете проектировать и создавать анализы. Дополнительные сведения см. в разделе [Начало работы с аналитикой](#) (на стр. 902).

При наличии полномочий "Управление пользовательскими отчетами" также можно предоставлять общий доступ к пользовательским отчетам. Дополнительные сведения см. в разделе [Преобразование пользовательских анализов в общедоступные](#) (на стр. 1145)

### Связанные темы

Дополнительные сведения об управлении анализами см. в следующих разделах:

- [Настройка папок в аналитике](#) (на стр. 886)
- Настройка видимости общих аналитических папок для пользователя (см. [Настройка видимости для пользователя общих аналитических папок](#) на стр. 887)
- [Просмотр данных отчетов](#) (на стр. 874)
- [Печать анализов](#) (на стр. 874)
- [Выполнение анализов](#) (на стр. 873)
- [Выгрузка анализов](#) (на стр. 874)
- [Удаление анализов](#) (на стр. 876)
- Переименование анализов (см. [Переименование анализа](#) на стр. 876)
- [Копирование и перемещение аналитических объектов](#) (на стр. 878)

## О видимости записей в аналитике

Видимость в аналитике зависит от настроек нескольких параметров, которые применяются в следующем порядке:

- 1 Параметр "Доступ ко всем данным в аналитике" (в полномочиях роли)
- 2 Параметр "Создание отчетов о предметных областях" в профиле пользователя
- 3 Параметр "Исторические предметные области" в профиле пользователя
- 4 Книги и селектор книг
- 5 Делегирование пользователя
- 6 Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" (в профилях компании и пользователя)

С помощью этих параметров администратор компании может управлять отображением записей в выполняемых отчетах. Например, руководитель может просматривать собственные возможности и возможности своих подчиненных, а ограничение в настройках торгового представителя позволяют ему просматривать только те возможности, которые относятся к этому торговому представителю.

### Параметр "Доступ ко всем данным в аналитике"

Пользователям, роль которых включает полномочие на доступ ко всем данным в аналитике, разрешен просмотр всех данных в организации, включая записи с отметкой "Личное". Это полномочие обычно предоставляется администратору компании и имеет приоритет над всеми остальными настройками просмотра в аналитике.

Если роль пользователя не включает полномочие на доступ ко всем данным в аналитике, возможность просмотра данных в отчетах для пользователей будет зависеть от настройки просмотра в аналитике, заданной в профиле пользователя или компании.

### Параметр "Создание отчетов о предметных областях"

Этот параметр обычно используется для всех пользователей в организации, которые не являются администраторами компании. Значение этого параметра можно задать и в профиле компании, и в профиле пользователя. Если значение этого параметра не задано в профиле пользователя, применяется значение из профиля компании. Этот параметр имеет следующие значения:

- **Просмотр менеджера.** Позволяет пользователю просматривать собственные данные, а также все данные, относящиеся к его непосредственным подчиненным, включая записи с отметкой "Личное".
- **Просмотр команды.** Позволяет пользователю просматривать собственные данные, а также все данные, совместно используемые с другими членами групп и команд для возможностей и субъектов.

### Параметр "Исторические предметные области"

Этот параметр обычно используется для всех пользователей в организации, которые не являются администраторами компании. Значение этого параметра можно задать и в профиле компании, и в профиле пользователя. Если значение этого параметра не задано в профиле пользователя, применяется значение из профиля компании.

Для этого параметра можно задать следующие значения:

- **Просмотр менеджера.** Позволяет пользователю просматривать собственные данные, а также все данные, относящиеся к его непосредственным подчиненным, включая записи с отметкой "Личное".
- **Просмотр команды.** Позволяет пользователю просматривать собственные данные, а также все данные, совместно используемые с другими членами групп и команд для возможностей и субъектов.
- **Полный просмотр.** Сочетает просмотр менеджера и команды для просмотра данных, принадлежащих пользователю и его подчиненным, а также совместно используемых ими.

### Книги и селектор книг

Если для пользователя задано значение "Полный просмотр", функция "Книги" позволяет осуществлять дальнейший контроль за отображением данных в отчетах. С помощью селектора книг на страницах отчетов можно ограничить просмотр только данными, содержащимися в книге или вложенных книгах (при их наличии). Эта функция доступна, только если пользователю назначена одна или несколько книг и используется предметная область аналитики (а не формирования отчетов). При наличии у пользователя полномочий на доступ ко всем данным в аналитике для него будут отображаться все данные независимо от того, какая из книг выбрана. Кроме того, параметр просмотра "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" имеет приоритет над параметром просмотра книг в аналитике.

Администратор компании может настроить книгу по умолчанию для селектора книг на страницах отчетов для каждого пользователя. Это значение можно указать в поле "Книга по умолчанию для аналитики" в профиле пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в качестве книги по умолчанию в профиле пользователя указана книга, которая не содержит данных или к которой не предоставлен доступ, выводится ошибка, указывающая, что доступ запрещен.

Данные, связанные с книгой, которая используется для внедрения управления территориями и включения выстраивания в Oracle CRM On Demand, также поддерживаются в аналитике с помощью функции просмотра книг. При выборе книги в селекторе книг в аналитике выводятся только активные записи организаций и контактов, связанные с книгой. Записи, для которых связи с книгой были удалены или должны стать активными, не выводятся в отчетах.

### Принадлежность к книге

Пользователи и нестандартные книги могут владеть записями организации и контакта. Принадлежность к книге дает возможность моделировать территории. Если запись принадлежит исключительно книге, она будет видима только при просмотре книги. Если запись принадлежит исключительно пользователю и не связана с книгой, она не будет отображаться при просмотре книги. Чтобы лучше проиллюстрировать режим владения записью, рассмотрим пример в следующей таблице.

| Записи компании         | Владение записью           | Связь с книгой | Описание                                                                                  |
|-------------------------|----------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Механизм арендной платы | Пользователь (Люси Харрис) | Нет            | Запись "Механизм арендной платы" принадлежит Люси Харрис и не связана с книгой.           |
| Корпорация Bobcat       | Книга (Запад)              | Запад          | Корпорация Bobcat принадлежит книге "Запад", таким образом эта книга становится основной. |
| Компания Coastal        | Пользователь (Люси Харрис) | Запад          | Компания Coastal принадлежит Люси Харрис и связана с книгой "Запад" в дочернем аплете.    |

## Результаты

Следующие записи отображаются в режимах "Просмотр менеджера", "Просмотр команды" и "Полный просмотр" для Люси Харрис, поскольку она владеет ими или имеет к ним совместный доступ:

- Механизм арендной платы
- Компания Coastal

Запись "Корпорация Bobcat" не отображается в этих режимах, поскольку эта запись принадлежит исключительно книге "Запад". Следующие записи отображаются при выборе книги "Запад" в селекторе книг, поскольку они принадлежат книге "Запад" или связаны с ней:

- Корпорация Bobcat
- Компания Coastal

Запись "Механизм арендной платы" не отображается в режиме "Просмотр книги", поскольку она принадлежит исключительно пользователю Люси Харрис. Дополнительные сведения см. в разделе [Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями](#) на стр. 51) и [Режимы владения записью](#) (на стр. 1577).

## Делегирование пользователя

Дальнейшее управление отображением данных в отчетах осуществляется с помощью функции "Делегирование пользователя". С помощью селектора книг можно просматривать данные для любого пользователя, добавленного в список делегированных пользователей. Для просмотра данных отчета для определенного пользователя можно выбрать его имя в селекторе книг. Теперь в отчете отображаются данные выбранного пользователя, а не текущего пользователя. Однако настройка видимости в аналитике по-прежнему имеет силу. Например, если в список делегированных пользователей добавлен Райан, для которого задано значение "Просмотр менеджера" для параметра просмотра в аналитике, для текущего пользователя не будут отображаться те же данные в отчете, что и для Райана, если для него не задано значение "Просмотр менеджера".

## Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"



Этот элемент управления присутствует как в профиле компании, так и в профилях пользователей. Селектор определяет, будет ли учитываться в аналитике параметр разрешения на чтение всех записей для типов записей роли. Если для этого элемента управления в профиле компании установлено значение "Да" или в профиле пользователя указано значение "Да" либо "Пусто" и для какого-либо типа записи установлен флажок "Разрешение на чтение всех записей", пользователь может просматривать все записи для этого типа записи в отчетах. Если эти условия не соблюдены, в аналитике принудительно применяются настройки просмотра по умолчанию, которые определены в предметных областях аналитики и формирования отчетов.

Если для пользователя включено разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли, то в аналитике игнорируется настройка просмотра в типах записей с установленным флажком "Разрешение на чтение всех записей" в определении роли. Для других типов записей в аналитике принудительно применяется отображение на основе настройки просмотра по умолчанию для исторической предметной области и предметных областей формирования отчетов. Например, если для профиля включено разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли, для предметных областей формирования отчетов задано значение "Просмотр менеджера" и флажок "Разрешение на чтение всех записей" установлен для типов записей возможностей, но не для типов записей контактов, то при выполнении отчета отображаются все возможности, но только для контактов текущего пользователя и его подчиненных.

При использовании параметра просмотра типа "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" в аналитике компаниям и администраторам компаний следует учитывать следующие моменты:

- Параметр просмотра типов записей в зависимости от роли имеет приоритет над параметром просмотра книг. Если при выборе книги в селекторе книг включен просмотр типов записей в зависимости от роли и в типе записи для этой роли установлен флажок "Разрешение на чтение всех записей", отображаются все записи для этого типа записи, а не только записи, содержащиеся в этой книге.
- Параметр просмотра типов записей в зависимости от роли имеет приоритет над настройками просмотра в аналитике для иерархии пользователей и делегирования пользователей. Если при выборе пользователя в селекторе книг включен просмотр типов записей в зависимости от роли и в объекте для этой роли установлен флажок "Разрешение на чтение всех записей", отображаются все записи для этого типа записи, а не только те записи, которые должны отображаться для выбранного пользователя.
- В отчетах с двумя и более типами записей отображение записей зависит от того, к какому из типов записей применены самые строгие ограничения на просмотр. Например, если для типа записи контакта включен просмотр типов записей в зависимости от роли, а для типа записи возможности не включен, и в отчете присутствуют оба этих типа записей, в аналитике отображаются только возможности, к которым имеет доступ пользователь, и связанные с ними контакты.
- Доступ к квотам пользователей всегда предоставляется на основе режима "Просмотр менеджера" как в предметных областях в реальном времени, так и в исторических предметных областях. Просмотр типов записей в зависимости от роли не влияет на это ограничение.

### **Безопасность и просмотр данных в исторических предметных областях аналитики и предметных областях отчетности реального времени**

Данные, которые выводятся в отчетах, зависят от параметров безопасности и просмотра данных, определенных для типов записей, и параметров просмотра по умолчанию, определенных для исторических предметных областей аналитики и предметных областей отчетов реального времени. Большинство типов записей являются защищенными во всех предметных областях, но существует ряд исключений из этого правила для поддержки потребностей отчетности в области связанных типов записей, даже когда эти типы в явном виде не принадлежат пользователю и не используются им совместно. Например, тип записи "организация" является защищенным только в тех предметных областях, где он является основным типом записи; в остальных предметных областях он используется без ограничений.

Ведение типа записи без ограничений в предметной области позволяет создавать отчет о связях между типами записей. Например, в исторической предметной области "Зацепка" можно создать отчет о зацепках, принадлежащих пользователю или совместно используемых им, и связанных с этими зацепками



организациях, даже если эти связанные организации не принадлежат пользователю и не используются им совместно.

В следующей таблице описывается просмотр типов записей в исторических предметных областях аналитики.

| Тип записи                                      | Предметная область                          | Просмотр менеджера                     | Просмотр команды                       | Полный просмотр                        |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Субъект                                         | Адрес субъекта                              | Обеспечено                             | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|                                                 | История конкурента субъекта (организации)   | Обеспечено                             | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|                                                 | История организаций и партнеров             | Обеспечено                             | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|                                                 | История организации и связанной организации | Обеспечено                             | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|                                                 | История контакта организации                | Обеспечено                             | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|                                                 | История организации                         | Обеспечено                             | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|                                                 | История команды организации                 | Защищается на основе видимости команды | Защищается на основе видимости команды | Защищается на основе видимости команды |
|                                                 | Другие предметные области                   | Без ограничений                        | Без ограничений                        | Без ограничений                        |
| Конкурент организации                           | Все                                         | Без ограничений                        | Без ограничений                        | Без ограничений                        |
| Партнер субъекта                                | Все                                         | Без ограничений                        | Без ограничений                        | Без ограничений                        |
| Субъект (организация), связанный с организацией | Все                                         | Без ограничений                        | Без ограничений                        | Без ограничений                        |
| Выручка организации                             | Все                                         | Обеспечено                             | Без ограничений                        | Без ограничений                        |
| Операции                                        | Все                                         | Обеспечено                             | Обеспечено                             | Обеспечено                             |

| Тип записи                     | Предметная область                               | Просмотр менеджера                       | Просмотр команды                         | Полный просмотр                          |
|--------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| Актив                          | Все                                              | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера |
| Действие для вызова            | Все                                              | Обеспечено                               | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| Кампания                       | Все                                              | Без ограничений                          | Без ограничений                          | Без ограничений                          |
| Контакт                        | История команды контакта                         | Защищается на основе видимости команды   | Защищается на основе видимости команды   | Защищается на основе видимости команды   |
|                                | Другие предметные области                        | Обеспечено                               | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| Интересы контакта              | Все                                              | Обеспечено                               | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| Выручка контакта               | Все                                              | Обеспечено                               | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| Пользовательские объекты 01-05 | Все                                              | Обеспечено                               | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| Дилер                          | История дилера                                   | Обеспечено                               | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
|                                | Другие предметные области                        | Без ограничений                          | Без ограничений                          | Без ограничений                          |
| Событие                        | Все                                              | Обеспечено                               | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| Домохозяйство                  | Все                                              | Обеспечено                               | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| Зацепка                        | История команды для зацепки                      | Защищается на основе видимости команды   | Защищается на основе видимости команды   | Защищается на основе видимости команды   |
|                                | Другие предметные области                        | Обеспечено                               | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| План обмена сообщениями        | История доставки индивидуализированного контента | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера |

| Тип записи                | Предметная область                               | Просмотр менеджера                       | Просмотр команды                                                   | Полный просмотр                                                                                                                                    |
|---------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Позиция плана сообщений   | История доставки индивидуализированного контента | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера                           | Защищается на основе видимости менеджера                                                                                                           |
| Ответ на сообщение        | История доставки индивидуализированного контента | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера                           | Защищается на основе видимости менеджера                                                                                                           |
| Возможность               | История команды для возможности                  | Защищается на основе видимости команды   | Защищается на основе видимости команды                             | Защищается на основе видимости команды                                                                                                             |
|                           | Другие предметные области                        | Обеспечено                               | Обеспечено                                                         | Обеспечено                                                                                                                                         |
| Конкурент для возможности | Все                                              | Без ограничений                          | Без ограничений                                                    | Без ограничений                                                                                                                                    |
| Партнер для возможности   | Все                                              | Без ограничений                          | Без ограничений                                                    | Без ограничений                                                                                                                                    |
| Партнер                   | Все                                              | Обеспечено                               | Обеспечено                                                         | Обеспечено                                                                                                                                         |
| Портфель                  | Все                                              | Обеспечено                               | Обеспечено                                                         | Обеспечено                                                                                                                                         |
| Выручка от продукта       | Все                                              | Обеспечено                               | Защита на основе типа записи "возможность" для выручки от продукта | Защита на основе типа записи "возможность" для просмотра менеджера и на основе типа записи "возможность" выручки от продукта для просмотра команды |
| Квота                     | Все                                              | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера                           | Защищается на основе видимости менеджера                                                                                                           |
| Связанный контакт         | Все                                              | Без ограничений                          | Без ограничений                                                    | Без ограничений                                                                                                                                    |

| Тип записи             | Предметная область                          | Просмотр менеджера                                          | Просмотр команды                         | Полный просмотр                                             |
|------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Запрос на обслуживание | История команды для запроса на обслуживание | Защищается на основе видимости команды                      | Защищается на основе видимости команды   | Защищается на основе видимости команды                      |
|                        | Другие предметные области                   | Обеспечено                                                  | Обеспечено                               | Обеспечено                                                  |
| Общий адрес            | Все                                         | Без ограничений                                             | Без ограничений                          | Без ограничений                                             |
| Решения                | Все                                         | Только решения, созданные пользователем и его подчиненными. | Только решения, созданные пользователем. | Только решения, созданные пользователем и его подчиненными. |
| Пользователь           | Все                                         | Без ограничений                                             | Без ограничений                          | Без ограничений                                             |

В следующей таблице описывается просмотр типов записей в предметных областях отчетов реального времени.

| Тип записи | Предметная область                             | Просмотр менеджера                     | Просмотр команды                       |
|------------|------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Субъект    | Субъекты                                       | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|            | Организации и конкуренты                       | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|            | Организации и партнеры                         | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|            | Субъекты (организации) и связанные организации | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|            | Контакты субъекта                              | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|            | Команда субъекта                               | Защищается на основе видимости команды | Защищается на основе видимости команды |
|            | Пользовательские объекты 1, 2, 3 и субъекты    | Обеспечено                             | Обеспечено                             |
|            | Другие предметные области                      | Без ограничений                        | Без ограничений                        |

| Тип записи                                      | Предметная область        | Просмотр менеджера                       | Просмотр команды                         |
|-------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| Конкурент организации                           | Все                       | Без ограничений                          | Без ограничений                          |
| Партнер субъекта                                | Все                       | Без ограничений                          | Без ограничений                          |
| Субъект (организация), связанный с организацией | Все                       | Без ограничений                          | Без ограничений                          |
| Операции                                        | Общие мероприятия         | Защищается на основе видимости команды   | Защищается на основе видимости команды   |
|                                                 | Другие предметные области | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| Актив                                           | Все                       | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера |
| Кампания                                        | Все                       | Без ограничений                          | Без ограничений                          |
| Контакт                                         | Команда контакта          | Защищается на основе видимости команды   | Защищается на основе видимости команды   |
|                                                 | Другие предметные области | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| Пользовательские объекты 01-40                  | Все                       | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| Дилер                                           | Все                       | Без ограничений                          | Без ограничений                          |
| Домохозяйство                                   | Все                       | Обеспечено                               | Обеспечено                               |
| Зацепка                                         | Команда для зацепки       | Защищается на основе видимости команды   | Защищается на основе видимости команды   |
|                                                 | Другие предметные области | Обеспечено                               | Обеспечено                               |

| Тип записи                | Предметная область                       | Просмотр менеджера                       | Просмотр команды                                                   |
|---------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| План обмена сообщениями   | Доставка индивидуализированного контента | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера                           |
| Позиция плана сообщений   | Доставка индивидуализированного контента | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера                           |
| Ответ на сообщение        | Доставка индивидуализированного контента | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера                           |
| Возможность               | Команда для возможности                  | Защищается на основе видимости команды   | Защищается на основе видимости команды                             |
|                           | Другие предметные области                | Обеспечено                               | Обеспечено                                                         |
| Конкурент для возможности | Все                                      | Без ограничений                          | Без ограничений                                                    |
| Партнер для возможности   | Все                                      | Без ограничений                          | Без ограничений                                                    |
| Партнер                   | Все                                      | Обеспечено                               | Обеспечено                                                         |
| Выручка от продукта       | Все                                      | Обеспечено                               | Защита на основе типа записи "возможность" для выручки от продукта |
| Квота                     | Все                                      | Защищается на основе видимости менеджера | Защищается на основе видимости менеджера                           |
| Связанный контакт         | Все                                      | Без ограничений                          | Без ограничений                                                    |
| Запрос на обслуживание    | Команда для запроса на обслуживание      | Защищается на основе видимости команды   | Защищается на основе видимости команды                             |
|                           | Другие предметные области                | Обеспечено                               | Обеспечено                                                         |

| Тип записи            | Предметная область | Просмотр менеджера                                          | Просмотр команды                         |
|-----------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Решения               | Все                | Только решения, созданные пользователем и его подчиненными. | Только решения, созданные пользователем. |
| Пользователь          | Все                | Без ограничений                                             | Без ограничений                          |
| Транспортное средство | Все                | Только решения, созданные пользователем и его подчиненными. | Только решения, созданные пользователем. |

#### Примечания.

1. Просмотр типов записей в зависимости от роли включен для всех типов записей.
2. Просмотр книг в аналитике включен для следующих типов записей: "Субъект", "Операция", "Контакт", "Мероприятие", "Домохозяйство", "Зацепка", "Возможность", "Выручка от продукта", "Запрос на обслуживание", "Решение" и "Пользовательские объекты 01 - 40". Просмотр книг в предметных областях отчетов выводит записи в текущей книге, в исторических предметных областях аналитики и во вложенных книгах.
3. Управление видимостью не применяется для метрик организации, когда запрос включает только метрики организации. Для включения управления видимостью включите поле из размерности "Организация".

## О пользовательском финансовом календаре в аналитике

В аналитике поддерживается несколько вариантов форм календаря:

- **Календарный квартал.** Тип финансового календаря, в котором финансовый год может начинаться в любой день и месяц. Каждый финансовый год, включающий 12 месяцев, состоит из четырех кварталов продолжительностью три месяца. Каждый месяц – это целый месяц, который начинается и заканчивается в один и тот же день.
- **Модель 5-4-4.** Тип финансового календаря, в котором финансовый год может начинаться в любой день и месяц. Каждый финансовый год, включающий 12 месяцев, состоит из четырех кварталов продолжительностью три месяца. Первый месяц продолжается 5 недель, а второй и третий месяцы – 4 недели.
- **Модель 4-4-5.** Тип финансового календаря, в котором финансовый год может начинаться в любой день и месяц. Каждый финансовый год, включающий 12 месяцев, состоит из четырех кварталов продолжительностью три месяца. Первый и второй месяцы продолжаются 4 недели, а третий месяц – 5 недель.
- **Пользовательский финансовый календарь.** Тип финансового календаря с уникальными начальной и конечной датами для каждого года. Он позволяет компании выполнить уникальную обработку високосного года, состоящего из 35 недель.

Для всех типов календарей, за исключением пользовательского типа финансового календаря, уже создана размерность дат для 41 лет (с 2000 по 2040 г.). Поэтому компании, для которых определен тип календаря "Календарный квартал", "4-4-5" или "5-4-4", могут анализировать свои финансовые показатели для данных с датами из этого диапазона (с 2000 по 2040 г.). Анализировать данные по финансовым и календарным периодам с использованием и объединением данных для размерностей дат за пределами этого диапазона невозможно.



Компании, использующие пользовательский финансовый календарь, могут анализировать финансовые метрики только за те годы, которые определены в Oracle CRM On Demand. Например, если определен финансовый календарь для периода с 2000 по 2010 год, то можно анализировать финансовые метрики только за эти годы. Если дата создания, начала или окончания записи находится за пределами этого диапазона, эта запись тем не менее будет отображаться в отчетах аналитики до обращения или объединения через таблицу размерностей дат.

При использовании пользовательского финансового календаря необходимо учитывать следующие моменты:

- Если компания изменит стандартный или обычный тип финансового календаря (календарный квартал, модели 4-4-5, 5-4-4) на пользовательский финансовый календарь, это изменение вступит в силу не сразу. Для его выполнения компании необходимо запросить полный процесс ETL (извлечение, преобразование и загрузка).
- Если компания изменит стандартный или обычный тип финансового календаря на пользовательский финансовый календарь, нельзя будет анализировать исторические снимки канала распространения в аналитике за те финансовые годы, которые не были определены в пользовательском финансовом календаре. Исторические снимки нельзя согласовать с новым определением календаря.
- Если компания изменит определение пользовательского финансового календаря для существующего года, это изменение не будет отражено до выполнения полного процесса ETL.
- Определение пользовательского финансового календаря для новых компаний и определения календарей на новые финансовые года для существующих компаний обрабатываются во время еженочных обновлений.
- Поле кода финансового календаря в размерности дат можно использовать для расшифровки определения финансового календаря для компаний в стандартном или обычном финансовом календаре. Однако для компаний, использующих пользовательский финансовый календарь, не гарантируется совместимость этого кода, поэтому его нельзя достоверно расшифровать.
- Компаниям, использующим пользовательский финансовый календарь, необходимо ввести определения финансового календаря, начиная с самого раннего доступного года и последовательно продвигаясь вперед без каких-либо разрывов в определениях финансовых лет. Если необходимо задать определения календаря для более ранних лет, это можно сделать только с запросом полного ETL.

## Начало работы с аналитикой

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы пользователь мог создавать собственные анализы, его роль должна включать полномочия "Управление пользовательскими отчетами" или "Управление личными отчетами".

Существует два типа предметных областей, которые можно использовать в пользовательском анализе: предметные области исторической аналитики и отчетности в реальном времени. Обычно в анализе используются данные из какой-то одной предметной области. Можно создать анализ, использующий данные из двух предметных областей, но это довольно сложная задача.

Каждая предметная область содержит поля данных (сгруппированные в размерности) и соответствующие им метрики.

В предметных областях исторической аналитики используются данные, собираемые по ночам. Эти предметные области обычно включают данные о трендах или исторические данные; в них могут использоваться более сложные вычисления, чем в предметных областях отчетности в реальном времени. Если пользователь впервые входит в систему, предметные области исторической аналитики не заполняются данными, пока не будет выполнен первый прогон ETL.

Предметные области отчетности в реальном времени позволяют проводить анализ в режиме реального времени. Данные в таких анализах могут меняться на протяжении рабочего дня. Чтобы обновить анализ в режиме реального времени, щелкните значок "Обновить" в панели значков на вкладке "Результаты" или

откройте анализ и щелкните ссылку "Обновить". Дополнительные сведения о предметных областях см. в разделе [Выбор предметных областей \(на стр. 914\)](#).

После создания анализа процесс настройки пользовательского анализа состоит из следующих задач:

- 1 Шаг 1. Определение условий в аналитике (см. [Шаг 1. Определение критериев в аналитике](#) на стр. 1064)  
Настройте столбцы и фильтры. Добавьте фильтры для определения того, какие данные требуется включать (не обязательно, но рекомендовано). Фильтры ограничивают значения и объем отображаемых наборов данных, позволяя исключить неполадки при обработке.
- 2 Шаг 2. Просмотр результатов и создание макетов (на стр. 1092)  
Добавление представлений для графического или иного отображения данных.
- 3 Шаг 3. Определение приглашений аналитики (необязательно) (см. [Шаг 3. Определение приглашений в аналитике \(необязательно\)](#) на стр. 1139)  
Добавьте приглашения, позволяющие пользователям указывать значения фильтров, когда они выполняют отчет.
- 4 Шаг 4. Сохранение анализов (на стр. 1144)  
Сохраните анализ.

### Создание нового пользовательского анализа

Ниже приводится процедура создания анализа.

**Перед началом работы.** Выполните следующие шаги.

- Ознакомьтесь с ограничениями в отношении типов записей анализов и отчетности. Дополнительные сведения см. в разделе [Об ограничениях в аналитике \(на стр. 903\)](#).
- Просмотрите сведения о пользовательских анализах. После добавления новых пользовательских полей можно использовать их в анализе. Если были изменены отображаемые имена полей, в анализах будут использоваться новые имена.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если выбран режим добавления новых значений списка выбора при импорте данных, эти новые значения могут не отображаться в отчетах до завершения следующего запуска ETL. Поэтому в это время невозможно использование таких новых значений в качестве фильтров.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользовательские поля со связанной информацией не представлены в аналитике. Вместо них можно использовать для отчетов исходные поля, на которые есть ссылки в пользовательских полях со связанной информацией.

### Процедура создания пользовательского анализа

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 На главной странице в области "Создать" выберите "Анализ".
- 3 Щелкните предметную область исторической аналитики или предметную область отчетности в реальном времени.

### Связанные темы

- [Выбор предметных областей \(на стр. 914\)](#)

### Об ограничениях в аналитике

В следующих разделах перечислены ограничения для отчетов.

### Ограничения для текста описания

Поля текста описания ограничивают объем текста, который можно напечатать в отчете.

- Если в наборе символов используются однобайтовые символы, отображаются первые 2 000 символов, когда общий размер в байтах меньше 4 000.
- Если в наборе символов используются многобайтовые символы, отображается первая 1 000 символов, когда общий размер в байтах больше 2 000.

### Максимальное число записей

Максимальное число записей может отображаться в следующем виде:

- **Представление таблицы.** В этом представлении максимальный размер для анализа составляет 700 тыс. строк (выводится не более 10 тыс. строк одновременно). При попытке отобразить более 700 тыс. строк в Oracle CRM On Demand будет выведено сообщение об ошибке, связанной с превышением максимального количества записей. При загрузке CSV-файла или текстового файла с разделением символом табуляции максимальное число строк для загрузки также составляет 700 тысяч. Для всех других форматов загрузки (PDF, PPT, XML и файл Excel или MHTML (Mime HTML)) максимальное число строк для загрузки составляет 65 000.
- **Раскрывающиеся списки.** Максимальное число отображаемых значений в раскрывающихся списках равно 1 000. В этом числе учитываются раскрывающиеся списки в условиях списков и приглашениях отчетов, приглашениях информационных панелей, приглашениях представлений таблицы, приглашениях представлений сводной таблицы, а также приглашениях представлений схемы.

### Ограничения целевой области переноса

Панель "Макет" в редакторе представления может содержать одну или несколько целевых областей переноса в зависимости от типа представления. Целевая область переноса - это область, в которой размещается один или несколько столбцов, чтобы указать положение и назначение столбцов в макете. Столбцы, размещаемые в целевой области переноса "Разделы", делят представление на разделы на основе различных значений в столбцах. В следующей таблице показано максимальное количество разделов, которое можно иметь для каждого типа представления.

| Тип представления     | Максимальное число разделов |
|-----------------------|-----------------------------|
| Таблица               | 1000                        |
| Диаграмма             | 25                          |
| Сводная таблица       | 1000                        |
| Древовидная диаграмма | 50                          |
| Простая решетка       | 10                          |
| Расширенная решетка   | 25                          |

### Ограничения представления сводной таблицы

К представлениям сводной таблицы применяются следующие ограничения:

- Максимальное число отображаемых ячеек равно 750 000. При превышении ограничения во время выполнения отображается сообщение об ошибке. Кроме того, пользователь, выполняющий анализ, не может экспортировать результаты.
- Максимальное количество записей, которое может быть возвращено запросом для обработки, равно 40000, а максимальное количество ячеек, которое можно заполнить, равно 150000. При превышении одного или обоих ограничений во время выполнения отображается сообщение об ошибке.

- В зависимости от параметра, выбранного в параметрах просмотра данных в свойствах сводной таблицы, во время выполнения может возвращаться ошибка, если столбец, добавленный в целевую область переноса "Столбцы" для представления сводной таблицы, возвращает более 1000 значений. Если выбран параметр постраничного просмотра содержимого, возвращается ошибка, и пользователь, выполняющий анализ, не может просмотреть или экспортировать анализ. Если выбран параметр фиксированных заголовков с прокруткой содержимого, ошибка не возвращается. Пользователь, выполняющий анализ, может использовать прокрутку для просмотра всего содержимого в анализе. Однако если пользователю необходимо экспортировать анализ, он должен выбрать один из вариантов экспорта данных (формат CSV, формат с разделителями символами табуляции или формат XML). Если пользователь выберет какой-либо другой вариант, файл экспорта будет пуст.

### Ограничения просмотра страницы каталога

Максимальное количество объектов, которое может быть отображено на странице каталога, равно 300, хотя в каталоге может существовать большее количество объектов. Если объект не отображается на странице каталога, можно использовать функцию поиска для поиска объекта. Кроме того, можно сохранить объекты в папках и подпапках для упрощения поиска объектов. Можно сохранять все типы объектов, включая информационные панели, в папках и подпапках.

### Ограничение по времени для выполнения запросов

Аналитика обеспечивает оптимальную производительность для запросов и отчетов при балансировании производительности Oracle CRM On Demand. Чтобы снизить до минимума отрицательное влияние длительно выполняемых или стремительно нарастающих запросов на общую производительность Аналитики, для отчетов в реальном времени и исторических отчетов включено ограничение по времени. Для запросов, превысивших ограничение по времени, создается сообщение об ошибке срока ожидания. Для получения информации о конкретных пределах времени ожидания, применимых к данному экземпляру Oracle CRM On Demand, обратитесь в службу поддержки клиентов. Для всех экземпляров максимальное время запроса не может превышать 10 минут для предметных областей отчетности в реальном времени и 180 минут для предметных областей исторической аналитики. Сведения об оптимизации времени выполнения запросов см. в разделах [О производительности отчетов \(на стр. 1183\)](#) и [Оптимизация производительности \(на стр. 1184\)](#).

### Списки множественного выбора

В предметных областях исторической аналитики поле списка множественного выбора (до 10 полей для каждого объекта) отображается как отдельная папка. В этих папках только первые 20 значений списка множественного выбора данного поля и значение объединенного поля MSP доступны для отчетов.

Аналитика поддерживает отображение значений объединенных полей MSP на языке компании по умолчанию. В аналитике отображаются также две дополнительных папки:

- **Папка независящего от языка кода.** Эта папка содержит значения объединенных полей списка множественного выбора с использованием независящих от языка кодов в том виде, в котором они хранятся в базе данных для внутреннего использования. Эти значения списка множественного выбора используются в фильтрах для оптимизации производительности. Папкам независящих от языка кодов присваиваются имена объектов с добавлением в качестве суффикса слова *(код)*. Например, поля списка множественного выбора организаций (код) и поля списка множественного выбора операций (код).
- **Папка языка пользователя.** Эта папка содержит значения объединенных полей списка множественного выбора на языке пользователя по умолчанию. Папкам языка пользователя присваиваются имена объектов с добавлением в качестве суффикса слов *(язык пользователя)*. Например, поля списка множественного выбора организаций (язык пользователя) и поля списка множественного выбора операций (язык пользователя).

Значения списка множественного выбора поддерживаются в предметных областях исторической аналитики и отчетности в реальном времени для следующих объектов:

- Субъект
- Операции
- Утверждающий
- Актив
- Связанный контакт
- Связанная возможность
- Действие для вызова
- Кампания
- Контакт
- Пользовательский объект 01, 02
- Конечный заказчик
- Событие
- Окончательный утверждающий
- Домохозяйство
- Учреждение
- Приглашенные
- Последний утверждающий
- Зацепка
- Возможность
- Доход по продукту для возможности
- Принадлежит пользователю
- Основной контакт
- Продукт
- Квота
- Котировка
- Запрос образцов
- Запрос на обслуживание
- Общий адрес
- Решение
- Пользователь
- История входов пользователя в систему

### Приглашение для фильтрации столбцов в объединенных анализах

Приглашение для фильтрации столбцов обеспечивает общую фильтрацию в столбце запроса. Однако это приглашение для фильтрации столбцов недоступно в запросах объединенного анализа.

### Просмотр книг

Селектор книг отображается на страницах отчетов и информационных панелей и в отчетах, встроенных в главные страницы записи. Селектор книг также используется для детализации до книг пользователя или пользовательских книг. При использовании настроек "Полный просмотр" и отображения предметной области исторической аналитики для исключения вложенных книг или книг, подчиненных соответствующей иерархии, можно снять флажок "Включить вложенные элементы".

Селектор книг недоступен для просмотров отчетов. Вложенные элементы нельзя исключить из отчетов, сделанных в предметных областях отчетности в реальном времени. Можно снять флажок "Включить вложенные элементы", но это повлияет только на предметные области исторической аналитики, но не на предметные области отчетности в реальном времени.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Отображение записей в аналитике зависит от настроек нескольких параметров. Для получения дополнительных сведений см. раздел [О просмотре записей в аналитике \(см. \[О видимости записей в аналитике\]\(#\) на стр. 891\)](#).

### Обменные курсы

Если в компании несколько активных валют, администратор компании может задать обменные курсы для каждой валюты. Изменения в обменных курсах отображаются в отчетах после обновления данных аналитики в ночное время. Для каждого месяца определяется один обменный курс, который используется для всех транзакций в этом месяце.

У некоторых типов записей имеется несколько полей дат. Для определения обменного курса на месяц используется только одно поле даты. Для пересчета валюты актива поле "Дата покупки" определяет используемый месяц. Для сделки используется дата закрытия возможности, которая ближе всего к сроку действия обменного курса.

### Параметры локализации

Если изменен язык по умолчанию, элементы отчетов отображаются на заново выбранном языке. Однако данные в отчетах или на информационных панелях зависят от языка по умолчанию для компании независимо от выбранного языка.

### Поддержка дат

Аналитика поддерживает анализ метрик с использованием размерности дат для 41 года (с 2000 до 2040 г.) для компаний, использующих модель календарного квартала или стандартные модели финансового календаря. Для компаний, использующих пользовательский финансовый календарь, аналитика может поддерживать анализ дат метрик только за определенные в Oracle CRM On Demand годы.

В таблице обменных курсов поддерживаются только даты в диапазоне от 2000 до 2040 года. Если анализ включает в себя поля из более чем одной папки, то Oracle CRM On Demand может выполнять объединения таблиц, которые включают таблицу обменных курсов. В этой ситуации, если дата за пределами диапазона, поддерживаемого таблицей обменных курсов, эта запись будет исключена из результатов.

Размерности дат настраиваются по-разному в предметных областях исторической аналитики и отчетности в реальном времени. В предметных областях исторической аналитики используется только одна размерность дат (стандартная или каноническая) и может использоваться один или несколько наборов метрик с различными датами, что позволяет создавать отчеты по этим метрикам на любую дату в пределах нужного диапазона. В предметных областях отчетности в реальном времени используются одна или несколько размерностей дат (на основе ролей) и только один набор метрик, поэтому эти метрики могут анализироваться с использованием разных размерностей дат.

Например, возьмем предметную область исторической аналитики возможностей, содержащую одну размерность дат ("Дата закрытия") и два набора метрик. Набор метрик по умолчанию, "Показатели возможности", базируется на дате закрытия, но существует и другой набор метрик, "Показатели возможности по дате открытия", позволяющий анализировать бизнес-возможности по дате открытия. При этом предметная область отчетности в реальном времени по возможностям содержит две размерности дат ("Дата открытия" и "Дата закрытия") и один набор метрик ("Метрики возможности"). Преимуществом использования размерности дат предметной области исторической аналитики является возможность анализировать различные связанные метрики за весь период с помощью любой даты нужного диапазона в одном отчете.

Следующая таблица содержит обзор настройки размерностей дат для предметных областей исторической аналитики и отчетности в реальном времени.

| Характеристика | Предметные области исторической аналитики | Предметные области отчетности в реальном времени |
|----------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|----------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------|



|                 |                      |                      |
|-----------------|----------------------|----------------------|
| Размерности дат | Один                 | Может быть несколько |
| Наборы метрик   | Может быть несколько | Один                 |

### Поддержка времени

Даты и время в отчетах выводятся в часовом поясе компании, чтобы все пользователи отчета получали согласованные данные. Имеется возможность выводить даты и время в часовом поясе пользователя (только для предметных областей отчетности в реальном времени), если администратор компании установил флажок "Поддержка часового пояса пользователя для создания предметных областей отчетности" и этот флажок установлен в профиле пользователя. Изменение этого параметра влияет только на отчеты, выводимые пользователем, и не затрагивает отчеты, выводимые другими пользователями. При совместном использовании отчетов видимые пользователю сведения о дате и времени могут отличаться от сведений, выводимых для других пользователей.

### Квоты пользователей

Квоты пользователей доступны для отчетов в следующих предметных областях: "Операции", "История операций", "Возможности", "История возможностей", "Возможность-продукты" и "История возможностей-продуктов". При использовании в отчетах квот пользователя следует учитывать следующие моменты:

- Квоты пользователей связаны с определениями финансового календаря. Если год финансового календаря содержит 12 периодов и начинается 1 июля, те же условия соблюдаются для квот пользователей. В отчетах год квоты пользователя определяется заключительным периодом финансового года. Например, если финансовый год заканчивается 30 июня 2011, то 2011 год квоты пользователя начинается 1 июля 2010 и заканчивается 30 июня 2011.
- Если компания изменила определение финансового календаря, необходимо удалить и заново создать квоты пользователя, если ежеквартальное и ежегодное сведение значений квот для пользователя должно соответствовать квотам пользователя для аналитики. Однако отнесение квот пользователя к финансовому году в аналитике по-прежнему основано на годе, в котором завершается последний период финансового года.
- Квоты пользователей определяются для названия квоты, даты (месяц или более длительный срок) и пользователя. Они не определяются на уровне возможности. При попытке создания отчета по метрикам квот и возможностей с использованием поля размерности возможности могут возникать ошибки ODBC. Ошибки ODBC также могут возникать при выводе в отчете квоты пользователя на уровне объекта размерности более низкого уровня, чем определенный или доступный уровень. Например, если квоты пользователя определены на уровне месяца. При попытке создания отчета на уровне даты может возникнуть ошибка ODBC.
- Для создания метрик квот пользователя всегда используется режим "Просмотр менеджера" независимо от режима просмотра пользователя. Поэтому пользователи, не являющиеся администраторами компаний, не могут представить в отчете квоты пользователей вместе с метриками возможностей, если для них задан режим просмотра "Просмотр команды".
- Ошибки могут возникать в том случае, если метрики квот пользователя выводятся в отчете с недопустимой размерностью. Например, в истории возможностей не определены метрики квот пользователей с размерностью возможности. Поэтому при попытке вывода в отчете метрик квот пользователя и возможностей с полями размерности возможности может возникнуть ошибка ODBC.
- Если для данного года определено несколько квот, в отчетах отображаются сводные значения для всех типов квот для этого года. Если необходимо отобразить в отчете значения квот пользователя выбранных типов квот для этого года, следует использовать фильтр по характеристике метрики. Например, если для финансового года 2009 определено два типа квот: квота на обслуживание и квота на лицензии, чтобы отобразить в отчетах о выручке для возможности только квоту на обслуживание, используйте следующую формулу метрики фильтра в столбце значения квоты пользователя:



```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = "Service Quota"))
```

### Отношения пользовательских объектов 01, 02 и 03

В аналитике нельзя создавать отчеты с отношением "многие ко многим" между пользовательскими объектами 01, 02 и 03 и следующими объектами:

- Операции
- Активы
- Зацепки
- Продукты

Отношение "многие ко многим" реализовано в аналитике только для пользовательских объектов 01, 02 и 03 и организаций, контактов, запросов на обслуживание и возможностей. Это отношение "многие ко многим" между пользовательскими объектами 01, 02 и 03 и операциями, активами, зацепками и продуктами еще предстоит внедрить. Однако можно создавать отчеты по отношению "один ко многим" между этими объектами и пользовательскими объектами 01, 02 и 03 с помощью предметной области отчетов в реальном времени "Расширенные пользовательские объекты". Если включить метрику "Операция" в отчет, можно отобразить элементы из размерности "Операции".

### Ограничения при пересчете валюты

Если введено значение в валюте, отличной от валюты компании по умолчанию, это значение пересчитывается в аналитике в валюту компании по умолчанию для использования в отчетах. Большие значения, допустимые в одной валюте, могут превысить ограничения в результате пересчета в валюту компании по умолчанию. В таком случае создание отчета становится невозможным.

### Связанная тема

- [Отчетность по пользовательским объектам \(на стр. 909\)](#)

### Отчетность по пользовательским объектам

Аналитика предоставляет полную поддержку отчетов по пользовательским объектам, как описано ниже.

- С помощью специализированных предметных областей можно создать отчеты по пользовательским объектам 01, 02 и 03 и их отношениям "многие ко многим" с субъектами, контактами, возможностями и запросами на обслуживание.
  - [Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и организации" \(на стр. 1027\)](#)
  - [Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и контакты" \(на стр. 1028\)](#)
  - [Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и возможности" \(на стр. 1029\)](#)
  - [Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и запросы на обслуживание" \(на стр. 1031\)](#)
- [Предметная область отчетности в реальном времени "Расширенные пользовательские объекты" \(на стр. 1006\)](#) может использоваться для создания отчетов по отношениям между пользовательскими объектами от 04 до 40 и множеством записей других типов, включая пользовательские объекты 01, 02 и 03.
- Предметная область аналитики по историческим данным "Расширенные пользовательские объекты" (см. [Предметная область исторической аналитики расширенных пользовательских объектов](#) на стр. 932) может использоваться для создания отчетов по отношениям пользовательских объектов с 01 по 05 с организациями, операциями, кампаниями, контактами, зацепками, возможностями, партнерами и запросами на обслуживание.

## Об использовании адресов в отчетах

Многие отчеты требуют использования полей адреса. В Oracle CRM On Demand можно создавать отчеты об адресах двумя разными способами, в зависимости от потребностей. В активной предметной области папка адреса, имя которой содержит слово "расширенный" (например, "Адрес получателя счета - расширенный") содержит отчетность по всем девяти стандартным полям адреса, включенным в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о соответствии между этими полями и форматами адресов конкретных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. [Соответствие стран и адресов](#) на стр. 1792).

Детализация полей, включенных из папки расширенного адреса, в отчетах невозможна. Метки полей отображаются согласованно, независимо от страны для конкретной записи или страны компании в Oracle CRM On Demand, заданной для пользователя по умолчанию.

Большая часть других полей адреса в активной предметной области (не включенных в папку "расширенный") при включении в отчеты допускают детализацию. Отображаемые поля совпадают с полями, связанными со страной компании в Oracle CRM On Demand, заданной для текущего пользователя по умолчанию. Вместе с тем, если страна, связанная с конкретной записью, отличается от страны компании в Oracle CRM On Demand, заданной для пользователя по умолчанию, могут отображаться не все поля.

## Поддержка языков в списках выбора в аналитике

Аналитика поддерживает вывод значений списков выбора на языке пользователя, а также на языке принятом в компании по умолчанию. В приведенной ниже таблице перечислены типы записей, которые поддерживают эти списки выбора, и имена соответствующих вложенных папок. В каждой подпапке содержится набор полей списка выбора, которые можно использовать для вывода значений списка выбора на текущем языке пользователя.

| Тип записи                | Историческая или в реальном времени | Имя вложенной папки                                          |
|---------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Субъект                   | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора субъекта (пользовательский язык)          |
| Связь между организациями | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора отношений организаций (язык пользователя) |
| Операции                  | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора операции (пользовательский язык)          |
| Оценка                    | В реальном времени                  | Поля списка выбора оценки (пользовательский язык)            |
| Актив                     | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора актива (пользовательский язык)            |

| Тип записи                      | Историческая или в реальном времени | Имя вложенной папки                                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Бизнес-план                     | В реальном времени                  | Поля списка выбора бизнес-плана (пользовательский язык)                 |
| Кампания                        | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора кампании (язык пользователя)                         |
| Контакт                         | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора контакта (пользовательский язык)                     |
| Пользовательский объект 01 - 05 | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора пп пользовательского объекта (пользовательский язык) |
| Пользовательский объект 06 - 40 | В реальном времени                  | Поля списка выбора пп пользовательского объекта (пользовательский язык) |
| Событие                         | Историческая                        | Поля списка выбора мероприятия (пользовательский язык)                  |
| Финансовый план                 | В реальном времени                  | Поля списка выбора финансового плана (язык пользователя)                |
| Домохозяйство                   | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора домохозяйства (пользовательский язык)                |
| Зацепка                         | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора зацепки (язык пользователя)                          |
| Ответ на сообщение              | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора ответа на сообщение (пользовательский язык)          |
| План обмена сообщениями         | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора плана обмена сообщениями (пользовательский язык)     |
| Позиция плана сообщений         | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора позиции плана сообщений (пользовательский язык)      |
| Возможность                     | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора возможности (пользовательский язык)                  |

| Тип записи                     | Историческая или в реальном времени | Имя вложенной папки                                                |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Продукт для бизнес-возможности | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора возможности (пользовательский язык)             |
| Порядок                        | В реальном времени                  | Поля списка выбора заказа (пользовательский язык)                  |
| Продукт                        | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора продукта (пользовательский язык)                |
| Квота                          | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора квоты (язык пользователя)                       |
| Запрос на обслуживание         | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора запроса на обслуживание (пользовательский язык) |
| Общий адрес                    | Историческая                        | Поля списка выбора общего адреса (пользовательский язык)           |
| Решение                        | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора решения (пользовательский язык)                 |
| Пользователь                   | Историческая и в реальном времени   | Поля списка выбора пользователя (пользовательский язык)            |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Запись с типом "Пользователь" не всегда отображается как размерность "Пользователь". Другие имена размерностей используемые для типа записи "Пользователь": "Утверждающий", "Окончательный утверждающий" и "Последний утверждающий". Если тип записи пользователя содержится в другом типе записи, запись типа пользователя отображается на втором уровне иерархии. Однако список выбора языка пользователя и список выбора компании также отображаются на втором уровне иерархии, а не на уровне типа записи пользователя.

Чтобы значения списков выбора выводились на языке компании, можно продолжать использовать поля списков выбора, находящиеся в стандартных папках измерений. Кроме того, поля списков выбора с именами, содержащими слово *Код*, которые раньше были доступны в основной папке, теперь перенесены в подпапки (такие как "Поля списка выбора компании (код)", "Поля списка выбора операции (код)" и т.д.), причем слово "Код" удалено из имен полей. Для ускорения обработки запросов можно продолжать использовать в фильтрах отчетов эти поля кодов, независимых от языка (LIC), наряду с оптимизированной версией базовых полей списков выбора.

Значения списка выбора в отчетах отображаются на языке, выбранном для пользователя или компании. Однако поля списка выбора, не содержащие значений для выбора в интерфейсе пользователя, отображаются согласно следующей таблице. Способы отображения значений списка выбора зависят от типа списка выбора: встроенный или индексированный пользовательский.

В следующей таблице рассмотрены варианты просмотра значений списка выбора для предметных областей исторической аналитики.

| Тип списка выбора                                                                                    | Код, не зависящий от языка | Значение, зависящее от языка компании                                                                            | Значение, зависящее от языка пользователя                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Встроенные                                                                                           | Не указано                 | Не указано или пустое. Если задано значение "Не указано", данный текст отображается на выбранном языке компании. | Не указано. Этот текст отображается на языке, выбранном пользователем. |
| Проиндексированные пользовательские поля со значениями, определенными пользователем, или без таковых | Не указано                 | Пусто.                                                                                                           | Не указано. Этот текст отображается на языке, выбранном пользователем. |

В следующей таблице рассмотрены варианты просмотра значений списка выбора для предметных областей отчетности в реальном времени.

| Тип списка выбора                                                                   | Код, не зависящий от языка | Значение, зависящее от языка компании                                 | Значение, зависящее от языка пользователя                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Встроенные                                                                          | Пусто                      | Не указано. Этот текст отображается на языке, выбранном для компании. | Не указано. Этот текст отображается на языке, выбранном пользователем. |
| Проиндексированные пользовательские поля со значениями, определенными пользователем | Пусто                      | Не указано. Этот текст отображается на языке, выбранном для компании. | Не указано. Этот текст отображается на языке, выбранном пользователем. |
| Проиндексированные пользовательские поля без значений, определенных пользователем   | Пусто                      | Записи удалены.                                                       | Не указано. Этот текст отображается на языке, выбранном пользователем. |

### Замечания о работе с предметными областями

Этот раздел содержит информацию о предметных областях даты и времени и о периодах квоты.

## Предметные области даты и времени

Периоды в отчетах могут быть основаны на финансовом календаре компании, который не обязательно совпадает с обычным календарем. Например, финансовый год компании может начинаться 1 июня каждого календарного года. Если компания недавно перешла на использование финансового календаря с другим методом определения года в Oracle CRM On Demand, следует тщательно проверить исторический анализ, если он охватывает несколько лет. Данные в отчетах, сформированных на основе прежнего финансового календаря, невозможно согласовать с данными, получаемыми при работе с новым финансовым календарем.

## Периоды квоты

В отчетах, содержащих информацию о квоте по годам, указан год, соответствующий последнему месяцу периода. В отличие от отчетов, на экране 'Квота' указан год, соответствующий первому месяцу периода квоты. Например, если период квоты продолжается с ноября 2009 г. по январь 2010 г., на экране 'Квота' указан 2009 год, а в отчетах - 2010 год.

## Выбор предметных областей

Чтобы выбрать предметную область для отчета, откройте вкладку "Аналитика" и в область "Создать" выберите "Анализ".

Страница выбора предметной области содержит предметные области двух категорий: "Историческая аналитика" и "Отчетность в реальном времени". Предметные области в категории "Историческая аналитика" позволяют создавать исторические отчеты с анализом трендов на основе еженежно обновляемых данных. Предметные области в категории "Отчетность в реальном времени" позволяют получить анализ самых последних данных и информацию, поступающую в режиме реального времени.

В предметных областях представлена информация, относящаяся к определенной области деятельности или используемая в отчетах и анализе для конкретной аудитории. Названия предметных областей соответствуют типу содержащихся в них данных, таких как размерные объекты (типы записей) и метрики фактов, анализируемые бизнес-пользователями. Названия предметных областей используются для упорядочивания и распределения информации по различным папкам.

## Предметные области исторической аналитики

С помощью следующих ссылок можно получить подробные сведения о каждой предметной области, включая ее цель, тип отношения (один к одному, один ко многим, многие ко многим и т. п.), и список доступных размерностей и метрик:

- [Предметная область исторической аналитики "Адреса организаций" \(на стр. 920\)](#)
- [Предметная область исторической аналитики "Организация и конкурент" \(на стр. 921\)](#)
- [Предметная область исторической аналитики "Организация и партнер" \(на стр. 923\)](#)
- [Предметная область исторической аналитики "Организация и связанная организация" \(см. \[Предметная область исторической аналитики "Организация и связанные организации" на стр. 925\\)\]\(#\)](#)
- [Предметная область исторической аналитики "Контакт для организации" \(см. \[Предметная область исторической аналитики "Контакт организации" на стр. 927\\)\]\(#\)](#)
- [Историческая предметная область аналитики организации \(см. \[Историческая предметная область аналитики "Компания" на стр. 928\\)\]\(#\)](#)
- [Предметная область исторической аналитики "Команда организации" \(на стр. 929\)](#)
- [Историческая предметная область аналитики операции \(см. \[Историческая предметная область аналитики "Действие" на стр. 930\\)\]\(#\)](#)
- [Предметная область аналитики по историческим данным "Расширенные пользовательские объекты" \(см. \[Предметная область исторической аналитики расширенных пользовательских объектов на стр. 932\\)\]\(#\)](#)

- Историческая предметная область аналитики актива (см. [Историческая предметная область аналитики "Актив"](#) на стр. 941)
- Предметная область исторической аналитики "Действие для вызова" (на стр. 942)
- Предметная область исторической аналитики "Кампания" (на стр. 944)
- Предметная область исторической аналитики "Отклик на кампанию" (на стр. 945)
- Предметная область исторической аналитики "Адреса контактов" (на стр. 946)
- Предметная область исторической аналитики "Контакты" (см. [Предметная область исторической аналитики "Контакт"](#) на стр. 946)
- Предметная область исторической аналитики "Интересы контакта" (на стр. 947)
- Предметная область исторической аналитики "Выручка контакта" (см. [Предметная область исторической аналитики "Выручка от контакта"](#) на стр. 948)
- Предметная область исторической аналитики "Команда контакта" (на стр. 949)
- Предметная область исторической аналитики "Регистрация сделки" (на стр. 950) (только Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Предметная область исторической аналитики "Доход по продукту для регистрации сделки" (на стр. 951) (только Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Историческая предметная область аналитики дилера (см. [Историческая предметная область аналитики "Дилер"](#) на стр. 953) (только Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- Историческая предметная область аналитики события (см. [Историческая предметная область аналитики "Продукт"](#) на стр. 954)
- Предметная область исторической аналитики "Домохозяйство" (на стр. 955) (только Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Предметная область исторической аналитики "Зацепка" (на стр. 957)
- Предметная область исторической аналитики "Команда для зацепки" (на стр. 958)
- Предметная область исторической аналитики "Запрос ФРР" (на стр. 959) (только Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Предметная область исторической аналитики "Возможность и конкурент" (на стр. 961)
- Предметная область исторической аналитики "Возможность и партнер" (на стр. 963)
- Историческая предметная область аналитики контакта для бизнес-возможности (см. [Историческая предметная область аналитики "Контакт возможности"](#) на стр. 965)
- Предметная область исторической аналитики "Возможность" (на стр. 965)
- Предметная область исторической аналитики "Доход по продукту для возможностей" (см. [Предметная область исторической аналитики "Доход по продукту для бизнес-возможности"](#) на стр. 967)
- Предметная область исторической аналитики "Команда для возможности" (на стр. 968)
- Историческая предметная область аналитики партнера (см. [Историческая предметная область аналитики "Партнер"](#) на стр. 969) (только Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Предметная область аналитики по историческим данным "Доставка индивидуализированного контента" (см. [Историческая предметная область аналитики по доставке индивидуализированного контента](#) на стр. 970)
- Предметная область исторической аналитики "Канал распространения" (на стр. 972)
- Предметная область исторической аналитики "Портфель" (на стр. 974) (только Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Предметная область исторической аналитики "Продукт" (на стр. 975)
- Предметная область исторической аналитики "Котировка" (на стр. 976)
- Предметная область исторической аналитики "Этап продаж" (на стр. 977)
- Предметная область исторической аналитики "Запрос на обслуживание" (на стр. 978)
- Предметная область исторической аналитики "Команда для запроса на обслуживание" (на стр. 979)



- Предметная область аналитики по историческим данным "Общие мероприятия" (см. [Предметная область исторической аналитики "Общие действия"](#) на стр. 980)
- Предметная область исторической аналитики "Общий адрес" (на стр. 981)
- Предметная область исторической аналитики "Решения" (на стр. 982)
- Предметная область исторической аналитики "Продукт с особой ценой" (на стр. 983)
- Историческая предметная область аналитики анализа отслеживания использования (см. [Историческая предметная область аналитики "Анализ отслеживания использования"](#) на стр. 985)

### Предметные области отчетности в реальном времени

С помощью следующих ссылок можно получить подробные сведения о каждой предметной области, включая ее цель, тип отношения (один к одному, один ко многим, многие ко многим и т. п.), и список доступных размерностей и метрик:

- Предметная область отчетности в реальном времени "Контакты для организации" (см. [Предметная область отчетности в реальном времени "Контакты организаций"](#) на стр. 995)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Выручка организации" (на стр. 996)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Команда организации" (на стр. 997)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Организации" (на стр. 998)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Организации и конкуренты" (на стр. 999)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Организации и партнеры" (на стр. 1001)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Организации и связанные организации" (на стр. 1003)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Операции" (на стр. 1005)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Расширенные пользовательские объекты" (на стр. 1006)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Оценки" (на стр. 1019)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Активы" (на стр. 1020)
- Предметная область отчетности в реальном времени для книг (см. [Предметная область отчетности в реальном времени "Книги"](#) на стр. 1021)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Бизнес-планирование" (на стр. 1022)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Кампании" (на стр. 1023)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Отношения для контакта" (на стр. 1025)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Команда контакта" (на стр. 1025)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Контакты" (на стр. 1026)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и организации" (на стр. 1027)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и контакты" (на стр. 1028)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и возможности" (на стр. 1029)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и запросы на обслуживание" (на стр. 1031)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты" (на стр. 1032)
- Предметная область отчетности в реальном времени "События" (на стр. 1033)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Прогнозы" (на стр. 1034)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Домохозяйство" (см. [Предметная область отчетности в реальном времени "Домохозяйства"](#) на стр. 1038) (только Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Команда для зацепки" (на стр. 1040)

- Предметная область отчетности в реальном времени "Зацепки" (на стр. 1041)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Возможности" (на стр. 1043)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Возможности и конкуренты" (на стр. 1044)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Возможности и партнеры" (на стр. 1046)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Контакты для возможности" (на стр. 1048)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Продукт для возможности" (на стр. 1048)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Команда для возможности" (на стр. 1049)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Заказы" (на стр. 1050)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Партнеры" (на стр. 1050) (только Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Доставка индивидуализированного контента" (на стр. 1052)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Котировки" (на стр. 1054)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Команда контакта" (см. Предметная область отчетности в реальном времени "Команда для запроса на обслуживание" на стр. 1055)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Запросы на обслуживание" (на стр. 1056)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Общие мероприятия" (см. Предметная область отчетности в реальном времени "Общие операции" на стр. 1057)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Решения" (на стр. 1057)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Продукты с особыми ценами" (см. Предметная область отчетности в реальном времени "Продукты со специальной ценой" на стр. 1058)
- Предметная область отчетности в реальном времени "Транспортные средства" (см. Предметная область отчетности в реальном времени "Транспортное средство" на стр. 1060)

В приведенной ниже таблице представлены пять типов предметных областей, используемых в аналитике.

| Тип предметной области | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Простой                | <p>Данный тип предметных областей состоит из одной таблицы фактов, содержащей все метрики определяющего типа записей. В таком отчете всегда содержится понятный результат. Другими словами, для любой комбинации атрибутов и метрик, выбранных для отчета, отчет всегда возвращает результат, отражающий данные в Oracle CRM On Demand.</p> <p>Простые предметные области используются для создания отчета по одному набору метрик. Они позволяют детализировать транзакционные данные.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| С несколькими фактами  | <p>Данный тип предметных областей состоит из двух или более таблиц фактов на различных размерных уровнях. Таблицы фактов объединены по сходным (общим) измерениям. Тип с несколькими фактами позволяет выполнять комбинированный анализ фактов.</p> <p>Не у всех измерений есть отношения со всеми таблицами фактов. Например, у таблицы метрики квот есть отношение только с измерениями "Принадлежит пользователю", "Квота" и "Дата". В рамках технологии многомерного моделирования эти измерения также называются согласованными измерениями. Если в предметной области с несколькими фактами выбрать атрибуты из измерения, а метрику из факта, между которыми нет прямого отношения, тогда отчет не будет правильно функционировать. В некоторых случаях в таком отчете появляются пустые поля метрики или ошибки.</p> |

| Тип предметной области | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | Предметные области с несколькими фактами используются для создания отчетов по нескольким связанным наборам метрик.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Сводка                 | <p>Данный тип предметных областей состоит из одной сводной таблицы фактов. Он позволяет выполнять сводный анализ метрик, используя ключевую размерность. Данный тип называется <i>сводным</i>, так как в аналитике Oracle CRM On Demand он предоставляет сводную информацию о конкретной размерности или типе записей, таком как тип записей "Организация". В этой предметной области доступны все метрики, связанные с функциями CRM, например метрики выручки от продаж, запросов на обслуживание, операций и зацепок.</p> <p>Сводные предметные области применяются для получения сводок метрик, используя ключевую размерность, но без анализа этих метрик с помощью других размерностей.</p>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Многие ко многим (М:М) | <p>Данный тип предметной области представляет отношения "многие ко многим" и "один ко многим" между двумя типами записей. Он включает таблицу фактов, но это также может быть и предметная область без фактов.</p> <p>С помощью этой предметной области также можно создавать отчеты по отношению "один ко многим" между пользовательским объектом 01 и субъектом (организацией). Однако эта предметная область не используется для создания отчета по отношению "многие к одному" между субъектом и пользовательским объектом 01. Предметная область "Пользовательский объект 01", которая является предметной областью простой структуры, позволяет создавать отчеты по всем отношениям "многие к одному" между всеми стандартными типами записей и пользовательским объектом 01.</p> <p>Для создания отчетов по отношениям "многие ко многим" и "один ко многим" между типами записей можно использовать только предметные области "многие ко многим".</p> |
| Федеративный           | Предметная область этого типа позволяет создавать отчеты по отношениям как "один ко многим", так и "многие к одному" (но не "многие ко многим") между записями типа "Пользовательский объект" и записями других типов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Упомянутые первые четыре типа предметных областей (простой, с несколькими фактами, сводный и многие ко многим) - стандартные предметные области. Пятый тип предметных областей - федеративная предметная область для пользовательских объектов.

### Стандартные предметные области

Стандартные предметные области предназначены для создания отчетов по отношению между стандартными типами записей, включая пользовательские объекты 01, 02 и 03. Стандартные типы записей и пользовательские объекты 01, 02 и 03 могут иметь следующие отношения:

- Один ко многим
- Многие к одному
- Многие ко многим

В Oracle CRM On Demand предоставляются выделенные предметные области для создания отчетов по отношению "многие к одному" между стандартным и другими типами записей. Например, предметная область "Возможности" позволяет создавать отчеты по отношению типа записи возможности с другими типами записей. Выделенные предметные области также используются для создания отчетов по отношению "многие ко многим" между двумя типами записей. Например, предметная область "История возможности и партнера" позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между типами записей сделки и партнера.

### Федеративная предметная область

Есть две федеративные предметные области:

- Предметная область отчетности в реальном времени "Расширенные пользовательские объекты" может использоваться для создания отчетов по отношениям между пользовательскими объектами от 04 до 40 и несколькими записями других типов, включая пользовательские объекты 01, 02 и 03. С помощью этой предметной области можно вести отчетность по всем типам отношений, за исключением отношения "многие ко многим" между пользовательскими объектами от 04 до 40 и другими типами записей, которое не поддерживается в Oracle CRM On Demand непосредственно.

Предметная область отчетности в реальном времени "Расширенные пользовательские объекты" является единственной предметной областью, где в единой среде представлена отчетность по всем пользовательским объектам и связанным с ними объектам.

- Предметная область аналитики по историческим данным "Расширенные пользовательские объекты" позволяет вести отчетность по отношениям пользовательских объектов с 01 по 05 с организациями, операциями, кампаниями, контактами, зацепками, возможностями, партнерами и запросами на обслуживание.

В федеративной предметной области концепция одного определяющего типа записей не применяется. Отсутствие определяющего типа записей означает, что в анализ всегда необходимо добавлять метрику по умолчанию. Так как в федеративной предметной области нет одного определяющего объекта, в анализе всегда должна содержаться метрика для выбора отношения между объектами. Для других предметных областей это не представляет затруднений, так как такое отношение заранее определено в репозитории с помощью неявной метрики фактов.

Федеративная предметная область предоставляет доступ к метрикам для поддерживаемых связанных типов записей, что позволяет создавать сводные отчеты по связанным метрикам. С помощью предметной области отчетности в реальном времени "Расширенные пользовательские объекты" можно создать сводный анализ, включающий большую часть типов записей в Oracle CRM On Demand.

Федеративная предметная область позволяет строить анализы по отношениям "один ко многим" и "многие ко многим" для поддерживаемых типов записей. В конструкции "многие ко многим" необходимо использовать предметную область для стандартных типов записей (например, типа записи "Субъект") и предметную область для пользовательских объектов для создания отчетности по отношению "один ко многим", а также использовать предметную область пользовательских объектов для создания отчетов по отношению "один ко многим" между другими типами записей и этим пользовательским объектом. С помощью предметной области отчетности в реальном времени "Расширенные пользовательские объекты" и предметной области аналитики по историческим данным "Расширенные пользовательские объекты" можно получить доступ к обоим типам отношений. Однако в этих предметных областях недоступен анализ по отношению "многие ко многим".

### Переименование типов объектов в аналитике

Oracle предоставляет в аналитиках средства переименования для всех стандартных типов записей. Администратор компании может переименовывать типы записей в Oracle CRM On Demand. Новые имена отображаются в аналитиках Oracle CRM On Demand. Переименованные типы записей с новыми именами появляются в предметных областях, отчетах и информационных панелях. Например, если администратор компании изменил в Oracle CRM On Demand имя типа записи организации на *Врач*, слово *Организация* заменяется во всех ответах и предметных областях. В результате предметная область *Адрес субъекта*

превращается в *Адрес врача*. предметная область *Показатели субъекта* становится *Показатели врача* и т.д.

### Идентификатор строки и идентификатор объекта

Для каждого типа записи в предметной области (такого как субъект (организация), операция, актив и т. д.) поле Row\_ID (идентификатор строки) в базе данных отображается в поле "Идентификатор <объекта>", например "Идентификатор субъекта", "Идентификатор зацепки", "Идентификатор запроса на обслуживание" и т. д.

### Оптимизированные пользовательские поля

Некоторые поля оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные пользовательские поля содержатся в папках, чьи имена содержат словосочетания Optimized Custom Fields, Optimized Custom Metrics или Optimized Picklist Fields (Code), ("оптимизированные пользовательские поля", "оптимизированные пользовательские метрики", "оптимизированные поля списка выбора (код)"), например Account Optimized Custom Fields, Opportunity Optimized Custom Metrics или Account Optimized Picklist Fields (Code). Числовые пользовательские поля (например, имеющие тип CUR, INT или NUM) доступны как метрики в папке оптимизированных пользовательских метрик, если тип записи является определяющим объектом в определенной предметной области. Например, тип записи "Субъект" является определяющим объектом в предметной области "История субъекта".

Некоторые измерения в предметных областях реального времени имеют поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом Код или заканчиваются словом UTC. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Сведения об использовании оптимизированных полей фильтрации см. в разделе [Использование оптимизированных полей фильтрации \(на стр. 1060\)](#).

### Предметная область исторической аналитики "Адреса организаций"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов по отношениям "многие-ко-многим" между субъектами и адресами. В других предметных областях можно создавать отчеты только по основному адресу субъекта. Однако эта предметная область позволяет формировать отчеты по всем адресам организации и их пользовательским полям, а также по общему адресу для нескольких организаций.

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Субъект
- Адрес

#### Метрики

- Метрики адреса
  - Число адресов организации

## Заметки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Папка пользовательских полей адреса организации отображена только на пользовательские поля адресов организации. Если с организацией связан общий адрес, для отчетности доступны только пользовательские поля, добавленные с помощью функции "Изменить" к адресам организации, но не пользовательские поля общего адреса.

## Предметная область исторической аналитики "Организация и конкурент"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между субъектами и организациями конкурентов. Эта предметная область практически идентична предметным областям субъектов. Единственное отличие состоит в том, что она включает размерность "Конкурент", имеющую отношение "многие ко многим" с типом записи субъекта. Эта предметная область позволяет создавать отчеты, в которых показаны все конкуренты для субъекта. Поскольку эта предметная область представляет отношение "многие ко многим" между субъектами и их конкурентами, для субъектов, не связанных хотя бы с одной организацией конкурента, нельзя создать отчет с помощью этой предметной области. Для создания отчетов доступны все атрибуты, определяющие отношение с организацией конкурента, включая следующие:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

### Тип отношений

Многие ко многим

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Конкурент организации
- Кампания
- Дата
- Принадлежит пользователю
- Связанный контакт
- Территория

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации



- Пользовательские метрики организации
- Число организаций
- Число организаций с возможностями
- Число операций
- Число контактов
- Число зацепок
- Число зацепок в архиве
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число возможностей
- Число заключенных сделок
- Потенциальная выручка
- Возможная выручка (000)
- Средняя потенциальная выручка
- Средний возраст открытого 3О
- Среднее время закрытия 3О (в днях)
- Среднее время закрытия 3О (в минутах)
- Средний возраст открытого 3О (в минутах)
- Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: общее число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Средн. выручка на момент закрытия
- Выручка
- Выручка (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия
- Средняя выручка
- Выручка
- Выручка от продукта (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)

#### **Заметки по использованию**

Эта предметная область входит в группу связанных предметных областей. Все предметные области этой группы используют одинаковые метрики и большинство одних и тех же размерностей. Единственное их отличие в том, что первая размерность в списке размерностей относится к этой конкретной предметной области. В эту группу входят следующие предметные области:

- История организаций и конкурентов



- История организаций и партнеров
- История организации и связанной организации

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Размерность "Связанный контакт"

Субъекты можно связать с другим субъектом в качестве конкурентов. Все субъекты, связанные с субъектом в качестве конкурентов, перечислены в разделе связанной информации "Конкуренты субъекта" на странице сведений о субъекте. Отношение между двумя субъектами, связанными таким образом, также могут иметь основной контакт, который отличается от основных контактов в связанных субъектах.

Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связи между субъектом и конкурентом, выберите столбцы в размерности "Связанный контакт". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для субъекта, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Субъект". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для конкурента, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Конкурент субъекта".

### Предметная область исторической аналитики "Организация и партнер"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между субъектами (организациями) и их партнерами. Эта предметная область практически идентична предметным областям субъектов. Единственное отличие состоит в том, что она включает размерность "Партнер", имеющую отношение "многие ко многим" с типом записи субъекта. Эта предметная область позволяет создавать отчеты, в которых показаны все партнеры для субъекта. Поскольку эта предметная область представляет отношение "многие ко многим" между субъектами и их партнерами, для субъектов, не связанных хотя бы с одной организацией партнера, нельзя создать отчет с помощью этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации партнера:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Партнер субъекта
- Кампания
- Дата
- Принадлежит пользователю

- Связанный контакт
- Территория

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Пользовательские метрики организации
  - Число организаций
  - Число организаций с возможностями
  - Число операций
  - Число контактов
  - Число зацепок
  - Число зацепок в архиве
  - Число подтвержденных зацепок
  - Число отклоненных зацепок
  - Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
  - Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
  - Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
  - Число запросов на обслуживание
  - Число отмененных запросов на обслуживание
  - Число закрытых запросов на обслуживание
  - Число открытых запросов на обслуживание
  - Число отложенных запросов на обслуживание
  - Число возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Потенциальная выручка
  - Возможная выручка (000)
  - Средняя потенциальная выручка
  - Средний возраст открытого ЗО
  - Среднее время закрытия ЗО (в днях)
  - Среднее время закрытия ЗО (в минутах)
  - Средний возраст открытого ЗО (в минутах)
  - Среднее время закрытия сделки (в днях). (Определение: число дней для закрытия сделки, деленное на число заключенных сделок).
  - Выручка на момент закрытия
  - Выручка на момент закрытия (000)
  - Средняя выручка на момент закрытия
  - Выручка
  - Выручка (000)
  - Выручка от продукта на момент закрытия
  - Средняя выручка
  - Выручка
  - Выручка от продукта (000)
  - Выручка от продукта на момент закрытия (000)

## Заметки по использованию

Эта предметная область входит в группу связанных предметных областей. Все предметные области этой группы используют одинаковые метрики и большинство одних и тех же размерностей. Единственное их отличие в том, что первая размерность в списке размерностей относится к этой конкретной предметной области. В эту группу входят следующие предметные области:

- История организаций и конкурентов
- История организаций и партнеров
- История организации и связанной организации

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

## Размерность "Связанный контакт"

Субъекты можно связать с другим субъектом в качестве партнеров. Все субъекты, связанные с субъектом в качестве партнеров, перечислены в разделе связанной информации "Партнеры субъекта" на странице сведений о субъекте. Отношение между двумя субъектами, связанными таким образом, также могут иметь основной контакт, который отличается от основных контактов в связанных субъектах.

Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связи между субъектом и партнером, выберите столбцы в размерности "Связанный контакт". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для субъекта, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Субъект". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для партнера, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Партнер субъекта".

## Предметная область исторической аналитики "Организация и связанные организации"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов по отношениям "многие-ко-многим" между субъектами (организациями) и связанными субъектами. Эта предметная область практически идентична предметным областям субъектов. Единственное различие состоит в том, что она включает размерность "Связанная организация", у которой есть отношения "многие-ко-многим" с типом записи "Организация". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие все связанные организации для организации. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие-ко-многим" между субъектами и связанными субъектами, субъекты, не имеющие ни одного связанного субъекта, не отображаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения связанного субъекта:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

### Тип отношений

Многие ко многим

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Кампания
- Дата
- Принадлежит пользователю
- Связанная организация
- Связанный контакт
- Территория

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Пользовательские метрики организации
  - Число организаций
  - Число организаций с возможностями
  - Число операций
  - Число контактов
  - Число зацепок
  - Число зацепок в архиве
  - Число подтвержденных зацепок
  - Число отклоненных зацепок
  - Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
  - Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
  - Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
  - Число запросов на обслуживание
  - Число отмененных запросов на обслуживание
  - Число закрытых запросов на обслуживание
  - Число открытых запросов на обслуживание
  - Число отложенных запросов на обслуживание
  - Число возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Потенциальная выручка
  - Возможная выручка (000)
  - Средняя потенциальная выручка
  - Средний возраст открытого ЗО
  - Среднее время закрытия ЗО (в днях)
  - Среднее время закрытия ЗО (в минутах)
  - Средний возраст открытого ЗО (в минутах)
  - Среднее время закрытия сделки (в днях). (Определение: число дней для закрытия сделки, деленное на число заключенных сделок).
  - Выручка на момент закрытия
  - Выручка на момент закрытия (000)
  - Средняя выручка на момент закрытия
  - Выручка

- Выручка (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия
- Средняя выручка
- Выручка
- Выручка от продукта (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)

### Заметки по использованию

Эта предметная область входит в группу связанных предметных областей. Все предметные области этой группы используют одинаковые метрики и большинство одних и тех же размерностей. Единственное их отличие в том, что первая размерность в списке размерностей относится к этой конкретной предметной области. В эту группу входят следующие предметные области:

- История организаций и конкурентов
- История организаций и партнеров
- История организации и связанной организации

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Размерность "Связанный контакт"

Субъекты можно связать друг с другом. Все субъекты, которые связаны с другим субъектом и не связаны в качестве конкурентов или партнеров, перечислены в разделе связанной информации взаимосвязей субъектов на странице сведений о субъекте. Отношение между двумя субъектами, связанными таким образом, также могут иметь основной контакт, который отличается от основных контактов в связанных субъектах.

**Примечание.** Чтобы связать субъекты друг с другом, необходимо иметь полномочия "Доступ к расширенной взаимосвязи субъектов" и полномочия "Управление доступом к расширенной взаимосвязи контактов и субъектов" в вашей роли пользователя, и администратор должен добавить раздел связанной информации взаимосвязей субъектов в макет страницы сведений о субъекте, назначенный вашей роли.

Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связи между субъектами, выберите столбцы в размерности "Связанный контакт". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для субъекта, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Субъект". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связанного субъекта, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в измерении "Связанный субъект".

### Предметная область исторической аналитики "Контакт организации"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между субъектами и контактами. Ее можно использовать для создания отчетов по всем контактам, связанным с субъектом, или контактам, используемым несколькими субъектами. Эту предметную область нельзя использовать для создания отчетов по субъектам, которые не связаны ни с одним контактом, или для отчетов по контактам, которые не связаны с субъектом.

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Контакт

#### Метрики

- Метрики контакта организации
  - Число контактов организации

#### Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

#### Историческая предметная область аналитики "Компания"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет получить сводное представление важных метрик операций для организаций. Тип записи "Субъект" является типом записи, который требуется проанализировать. Этот тип записи организации можно использовать для ответа на вопросы об эффективности субъекта. У каких компаний больше всего запросов на обслуживание? Какие организации дают наибольшее число возможностей?" В этой предметной области можно группировать метрики и делать сводку на любом уровне по размерностям: субъект, территория организации и дата. Для более глубокого анализа, включающего другие области деятельности, требуется использование других предметных областей.

#### Тип отношений

Сводка

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Кампания
- Дата
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера
- Территория

#### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Пользовательские метрики организации
  - Число организаций
  - Число организаций с возможностями
  - Число операций
  - Число контактов
  - Число зацепок
  - Число зацепок в архиве
  - Число подтвержденных зацепок

- Число отклоненных зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число возможностей
- Число заключенных сделок
- Потенциальная выручка
- Возможная выручка (000)
- Средняя потенциальная выручка
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Среднее время закрытия ЗО (в минутах)
- Средний возраст открытого ЗО (в минутах)
- Среднее время закрытия сделки (в днях). (Определение: число дней для закрытия сделки, деленное на число заключенных сделок).
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Средняя выручка на момент закрытия
- Выручка
- Выручка (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия
- Средняя выручка
- Выручка
- Выручка от продукта (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)

### Заметки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область исторической аналитики "Команда организации"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между субъектами и пользователями, входящими в команды. Поскольку в Oracle CRM On Demand субъект (организацию) можно связать с различными участниками команды, эту предметную область можно использовать для создания списка всех участников команд, связанных с организацией, или всех организаций, в которые пользователь добавлен как участник команды. Эту предметную область нельзя использовать для создания



отчетов по субъектам, не связанным с каким-либо пользователем, или отчетов по пользователям, не связанным с субъектом.

### Тип отношений

Многие ко многим

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Команда субъекта
- Дата
- Член команды

### Метрики

- Команда субъекта
  - Оптимизированные пользовательские метрики команды организации
  - Число членов команды организации

### Заметки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

В папке "Оптимизированные пользовательские поля команды организации" для размерности "Команда организации" доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Флажок
- Дата
- Дата/время
- Процент
- Телефон
- Список выбора
- Текст (полный)
- Текст (сокращенный)

В папке "Оптимизированные пользовательские метрики команды организации" в качестве метрик доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Валюта
- Целое число
- Число

**Просмотр данных.** В этой предметной области всегда используется режим "Просмотр команды" независимо от настроек, указанных в профиле пользователя или компании. Благодаря этому как у владельцев, так и у членов команды всегда есть возможность включать в отчетность сведения по всем организациям.

### Историческая предметная область аналитики "Действие"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область позволяет анализировать обширный набор метрик операций по операциям, возможностям, зацепкам, кампаниям, контактам, запросам на обслуживание и размерностям дат. Поскольку в этой предметной области представлено каждое отдельное событие операции и взаимодействие, связанное с этими типами записей, она относится к самому низкому из возможных уровней. Это означает, что таблица фактов операций, определяющая эту предметную область, может быть самой большой. Эта предметная область позволяет сводить и анализировать метрики операций, используя широчайший набор размерностей. Эта предметная область включает две или более таблицы фактов, которые позволяют создавать отчеты по квотам пользователя в отношении метрик операций.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Операции
- Кампания
- Контакт
- Дата
- Дилер
- Событие
- Зацепка
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Квота
- Запрос на обслуживание

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики мероприятия
  - Пользовательские метрики мероприятия
  - Метрики операций по дате создания
    - Число операций (дата создания)
    - Число встреч (дата создания)
    - Число закрытых операций (дата создания)
    - Число открытых операций (дата создания)
    - Число задач (дата создания)
- Метрики операций по другим датам
  - Число встреч (дата окончания)
  - Число встреч (дата начала)
  - Число задач (срок выполнения)
- Число организаций с действиями
- Число операций
- Число запланированных встреч
- Число набранных звонков

- Число звонков, по которым удалось дозвониться
- Число закрытых операций
- Число открытых операций
- Показатели квоты
- Значение квоты

### **Заметки по использованию**

Размерности "Организация", "Операция" и "Запрос на обслуживание" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### **Активные поля часового пояса пользователя**

Обычно время, включенное в отчеты предметной области аналитики, соответствует часовому поясу компании, чтобы обеспечить верное отображение времени вне зависимости от того, кто создает отчеты. Размерность мероприятия включает следующие поля:

- Время окончания
- Время окончания для часового пояса пользователя
- Время начала
- Время начала для часового пояса пользователя

Поля "Время окончания" и "Время начала" содержат сведения о времени мероприятия в часовом поясе компании. Поля "Время окончания для часового пояса пользователя" и "Время начала для часового пояса пользователя" содержат те же сведения, что и стандартные поля, но в локальном часовом поясе пользователя.

### **Предметная область исторической аналитики расширенных пользовательских объектов**

#### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### **Цель**

Эта предметная область дает возможность анализировать расширенные пользовательские объекты.

"Историческая аналитика расширенных пользовательских объектов" - это специализированная предметная область, в которой можно создавать отчеты об отношениях "один ко многим" между пользовательскими объектами 01, 02 и 03 и определенными встроенными объектами, а также отчеты об отношениях "многие к одному" между пользовательскими объектами от 01 до 05 и определенными встроенными объектами. Поскольку предметная область "Историческая аналитика расширенных пользовательских объектов" дает возможность объединять отчеты по ряду объектов в одной предметной области, необходимо включить определяющую метрику для анализа, которая поможет выбрать пути отношений между объектами, включенными в анализ. Всякий раз, когда две или более размерности присутствуют в анализе, аналитике Oracle CRM On Demand требуется метрика для связывания этих размерностей. Если отчет не включает метрику, аналитика Oracle CRM On Demand выбирает метрику случайным образом.

Отношения "многие ко многим" реализованы для пользовательских объектов 01, 02 и 03 и субъекта, контакта, запроса на обслуживание и возможности в аналитике. Следовательно, отчеты по отношениям "один ко многим" можно создавать для пользовательских объектов 1, 2, и 3 и этих объектов.

#### **Тип отношений**

Федеративный

#### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Операции
- Кампания
- Контакт
- Пользовательский объект 01
- Пользовательский объект 02
- Пользовательский объект 03
- Пользовательский объект 04
- Пользовательский объект 05
- Зацепка
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Партнер
- Запрос на обслуживание

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Пользовательские метрики организации
  - Оптимизированные пользовательские метрики субъекта
  - Число организаций
  - Число организаций с возможностями
  - Средн. выручка на момент закрытия
  - Средняя выручка
  - Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
- Метрики мероприятия
  - Пользовательские метрики мероприятия
  - Метрики операций по дате создания
    - Число операций
    - Число встреч (дата создания)
    - Число закрытых операций
    - Число открытых операций
    - Число задач (дата создания)
  - Метрики операций по другим датам
    - Число встреч (дата окончания)
    - Число встреч (дата начала)
    - Число задач (срок выполнения)
  - Оптимизированные пользовательские метрики действия
  - Число организаций с действиями
  - Число операций
  - Число запланированных встреч
  - Число набранных звонков

- Число звонков, по которым удалось дозвониться
- Число закрытых операций
- Число открытых операций
- Метрики кампании
  - Оптимизированные пользовательские метрики кампании
  - Число организаций для кампании
  - Число кампаний
  - Число активных кампаний
  - Число завершенных кампаний
  - Число запланированных кампаний
  - Число контактов для кампании
  - Число зацепок
  - Число возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Процент (%) от бюджета (определение: затраты, умноженные на 100 и деленные на бюджетные затраты).
  - Процент реализованных зацепок от запланированного числа (определение: число зацепок, умноженное на 100 и деленное на число целевых зацепок.)
  - Процент достижения целевой выручки (определение: закрытый доход, умноженный на 100 и деленный на целевой доход.)
  - Средние затраты на завершенную сделку (определение: средние затраты, поделенные на число заключенных сделок)
  - Средние затраты на зацепку (определение: средние затраты, поделенные на число зацепок).
  - Среднее время преобразования зацепки (в днях). (Определение: число дней между датой создания зацепки и датой преобразования зацепки, деленное на число зацепок, преобразованных в возможности).
  - Затраты на завершенную сделку (определение: затраты, поделенные на число заключенных сделок).
  - Затраты на зацепку (определение: затраты, поделенные на число зацепок).
  - Доля зацепок, преобразованных в возможности (определение: выраженное в процентах число зацепок, ставших клиентами).
  - Уровень реализации возможностей (определение: общее число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделок).
  - Доход от инвестиций
- Метрики контакта
  - Пользовательские метрики контакта
  - Оптимизированные пользовательские метрики контакта
  - Стоимость жилого дома
    - Средняя стоимость жилого дома
    - Средняя стоимость жилого дома (000)
    - Стоимость жилого дома
    - Стоимость жилого дома (000)
  - Общая стоимость активов
    - Средняя общая стоимость активов
    - Средняя общая стоимость активов (000)

- Общая стоимость активов
- Общая стоимость активов (000)
- Совокупные расходы
  - Средние совокупные расходы
  - Средние совокупные расходы (000)
  - Совокупные расходы
  - Совокупные расходы (000)
- Общий доход
  - Средний общий доход
  - Средний общий доход (000)
  - Общий доход
  - Общий доход (000)
- Суммарная задолженность
  - Средняя суммарная задолженность
  - Средняя суммарная задолженность (000)
  - Суммарная задолженность
  - Суммарная задолженность (000)
- Итого чистых активов
  - Средний общий собственный капитал
  - Средний общий собственный капитал (000)
  - Итого чистых активов
  - Итого чистых активов (000)
- Продажи с начала года (СНГ)
  - Средний объем продаж с начала года (сред. СНГ)
  - Средний объем продаж с начала года (сред. СНГ) (000)
  - Продажи с начала года (СНГ)
  - Продажи с начала года (СНГ) (000)
- Число клиентов
- Число контактов
- Число потенциальных клиентов
- Метрики пользовательских объектов 01-05
  - Пользовательские метрики пользовательских объектов 01-05
  - Оптимизированные пользовательские метрики пользовательских объектов 01-05
  - Число пользовательских объектов 01-05
- Метрики зацепки
  - Пользовательские метрики зацепки
  - Оптимизированные пользовательские метрики зацепки
  - Число зацепок в архиве

- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число новых возможностей
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок
- Число заключенных сделок
- Среднее время преобразования зацепки (в днях). (Определение: число дней между датой создания зацепки и датой преобразования зацепки, деленное на число зацепок, преобразованных в возможности).
- Среднее время проработки зацепки в днях (определение: число дней, затраченное на контроль обработки зацепки, деленное на число зацепок)
- Закрытый доход для зацепки
- Предполагаемый доход для зацепки
- Выручка от возможности для зацепки
- Предполагаемый доход
- Метрики возможности
  - Пользовательские метрики возможности
  - Показатели возможности по дате открытия
    - Число контактов с возможностями
    - Число открытых бизнес-возможностей
    - Число возможностей
    - Число заключенных сделок
    - Среднее число дней в этапе
    - Средний размер сделки (определение: средний размер каждой продажи для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).
    - Средний цикл продаж
    - Выручка на момент закрытия
    - Ожидаемая выручка
    - Коэффициент упущенных возможностей
    - Процент реализованных сделок
    - Выручка
  - Оптимизированные пользовательские метрики возможности
  - Число контактов с возможностями
  - Число открытых бизнес-возможностей
  - Число возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Среднее число дней в этапе
  - Средний размер сделки
  - Средний цикл продаж



- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Ожидаемая выручка
- Ожидаемая выручка (000)
- Коэффициент упущенных возможностей
- Процент реализованных сделок
- Закрытая выручка за прошлый квартал
- Закрытая выручка за прошлый квартал (000)
- Выручка от возможностей за прошлый квартал
- Выручка от возможностей за прошлый квартал (000)
- Выручка
- Выручка (000)
- Метрики партнера
  - Пользовательские метрики партнера
  - Главный партнер: метрики организации
    - Число утвержденных запросов ФРР
    - Число зацепок в архиве
    - Число отмененных запросов на обслуживание
    - Число закрытых запросов на обслуживание
    - Число дней запросов ФРР, находящихся на утверждении
    - Число дней до утверждения запроса ФРР
    - Число продуктов по регистрациям сделок
    - Число регистраций сделок
    - Число регистраций сделок, преобразованных в возможность
    - Число регистраций сделок для новых клиентов
    - Число регистраций сделок для новых возможностей
    - Число регистраций сделок, находящихся на утверждении
    - Число регистраций сделок, приведших к реализации
    - Число регистраций сделок с возможностями
    - Число зацепок
    - Число зацепок, преобразованных в сделки
    - Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
    - Среднее число зацепок, для которых сделка была реализована
    - Число запросов ФРР
    - Число запросов ФРР, находящихся на утверждении
    - Число открытых бизнес-возможностей
    - Число открытых запросов на обслуживание
    - Число возможностей
    - Число партнеров с зацепками

- Число партнеров с возможностями
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок
- Число запросов на обслуживание
- Число запросов особых цен
- Число заключенных сделок
- Число утвержденных регистраций сделок
- Число просроченных регистраций сделок
- Средн. выручка на момент закрытия
- Средняя потенциальная выручка
- Среднее время от начала этапа (в днях)
- Средняя авторизованная стоимость для продукта с особой ценой
- Среднее время закрытия бизнес-возможности (в днях)
- Среднее время закрытия 3О (в днях)
- Среднее число дней для преобразования зацепки
- Среднее число дней для проработки зацепки
- Среднее число дней до утверждения регистрации сделки
- Сред. MSPR для продукта с особой ценой
- Средний возраст открытого 3О
- Средняя стоимость закупки для продукта с особой ценой
- Средняя запрошенная стоимость для продукта с особой ценой
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Закрытый доход для зацепки
- Ожидаемая выручка
- Ожидаемая выручка (000)
- Предполагаемый доход для зацепки
- ФРР: предварительно утвержденная сумма
- Предварительно утвержденная сумма ФРР (000)
- ФРР: запрошенная сумма
- Запрошенная сумма ФРР (000)
- ФРР: запрошенная сумма на утверждении
- Выручка от возможности для зацепки
- Потенциальная выручка
- Возможная выручка (000)

- Выручка от продукта на момент закрытия
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)
- Выручка от продукта (000)
- Выручка
- Выручка (000)
- Разрешенная сумма с особой ценой
- Разрешенная сумма с особой ценой (000)
- Запрошенная сумма с особой ценой
- Запрошенная сумма с особой ценой (000)
- Количество продукта с особой ценой
- Общее количество продукта регистрации сделки
- ФРР: общая утвержденная сумма требования
- Общая утвержденная сумма требования ФРР (000)
- ФРР: общая запрошенная сумма требования
- Общая запрошенная сумма требования ФРР (000)
- Общий доход от регистраций сделки
- Общий доход по регистрациям сделок (000)
- Общий доход от регистраций сделок без бизнес-возможностей
- Общий доход от регистраций сделок без бизнес-возможностей (000)
- Общий доход по открытым регистрациям сделок
- Общий доход по открытым регистрациям сделок (000)
- Число партнеров
- Метрики запроса на обслуживание
  - Пользовательские показатели запроса на обслуживание
  - Показатели запроса на обслуживание по дате закрытия
    - Число отмененных ЗО (дата закрытия)
    - Число закрытых ЗО (дата закрытия)
    - Среднее время закрытия ЗО (в днях) (дата закрытия)
    - Среднее время закрытия ЗО (в минутах) (дата закрытия)
  - Оптимизированные пользовательские метрики запроса на обслуживание
  - Число отмененных запросов на обслуживание
  - Число закрытых запросов на обслуживание (ЗО)
  - Число открытых запросов на обслуживание (ЗО)
  - Число отложенных запросов на обслуживание (ЗО)
  - Число запросов на обслуживание
  - Среднее время закрытия ЗО (в днях)
  - Среднее время закрытия ЗО (в минутах)
  - Средний возраст открытого ЗО
  - Средний возраст открытого ЗО (в минутах)

## Заметки по использованию

Отсутствие результатов для анализа может иметь место по нескольким причинам. Одна причина – отсутствие метрик в анализе. Каждый анализ должен содержать по крайней мере одну метрику.

Кроме того, можно получить анализ без результатов, если используются два пользовательских объекта, которые непосредственно не связаны друг с другом. Для анализа связи между пользовательским объектом и другим объектом, включая другой пользовательский объект, объекты должны быть непосредственно связаны. Например, если объект "Субъект" непосредственно связан с пользовательским объектом 01 и пользовательским объектом 03, то можно получить отчет по связи между аккаунтом (организацией) и пользовательским объектом 01, а также по связи между аккаунтом и пользовательским объектом 03. Вместе с тем, невозможно создать отчет по объединенным связям между субъектом (организацией), пользовательским объектом 01 и пользовательским объектом 03, если нет прямой связи между пользовательским объектом 01 и пользовательским объектом 03, определенной в приложении.

Продолжим этот пример. Если объект "Субъект" непосредственно связан с пользовательским объектом 01, а пользовательский объект 01 непосредственно связан с пользовательским объектом 03, то можно создать отчет по связи между субъектом и пользовательским объектом 01, а также по связи между пользовательским объектом 01 и пользовательским объектом 03. Вместе с тем, невозможно создать отчет по объединенным связям между субъектом, пользовательским объектом 01 и пользовательским объектом 03, если нет прямой связи между субъектом и пользовательским объектом 03, определенной в приложении.

Размерности "Организация", "Контакт" и "Запрос на обслуживание" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

## Общая размерность даты

Многие размерности типа записи в этой предметной области имеют папку дат, например "Дата" или "Дата создания". Однако некоторые типы записей совместно используют общую размерность даты. При выборе столбцов из папки дат в типе записи, в котором измерение даты используется совместно с другими типами записей, и выборе метрики для другого типа записи с таким же измерением даты в анализе будут показаны все даты для записей с типом записи, из которой выбрана метрика. Например, типы записей "Организация" и "Контакт" совместно используют общую размерность даты. Поэтому при выборе столбца "Дата" в папке "Дата создания" в папке "Организация" и метрики "Число организаций" в анализе будут показаны все даты создания записей организаций. Однако поскольку типы записей "Организация" и "Контакт" совместно используют размерность даты, такой же результат будет получен при выборе столбца "Дата" в папке "Дата создания" в папке "Контакт" и метрики "Число организаций".

При выборе столбцов из папки дат в типе записи, в котором измерение даты используется совместно с другими типами записей, и выборе метрики для нескольких типов записи, совместно использующие измерение даты, в анализе будут показаны все даты для записей всех типов записей, из которых выбраны метрики. Например, при выборе столбца "Дата" в папке "Дата создания" в папке "Организация" и метрик "Число организаций" и "Число контактов" в анализе будут показаны все даты создания записей организаций и записей контактов. В этом примере для метрики числа контактов отображается нулевое значение (0) для любой даты, в которую были созданы записи организаций, но не созданы записи контактов, а также нулевое значение (0) для метрики числа организаций для любой даты, в которую были созданы записи контактов, но не созданы записи организаций.

В следующей таблице перечислены типы записей, совместно использующие размерность дат, и показаны отображаемые имена размерностей дат для всех типов записей.

| Размерность типа записи | Размерность даты |
|-------------------------|------------------|
| Субъект                 | Дата создания    |
| Кампания                | Дата             |

| Размерность типа записи          | Размерность даты |
|----------------------------------|------------------|
| Пользовательские объекты 01 - 05 | Дата создания    |
| Зацепка                          | Дата             |
| Возможность                      | Дата закрытия    |
| Запрос на обслуживание           | Дата             |

### Пользовательские поля связанных объектов

Пользовательские поля связанного объекта недоступны для использования в отчетах в предметной области исторической аналитики расширенных пользовательских объектов. Например, если поле для пользовательского объекта создается как связанное поле другого пользовательского объекта, новое поле недоступно в папке основного объекта в предметной области исторической аналитики расширенных пользовательских объектов. Однако новое поле остается доступным в папке связанного объекта.

### Историческая предметная область аналитики "Актив"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет анализировать метрики по размерностям: субъект (организация), актив, возможность, продукт и пользователь. Таким образом можно отслеживать активы и продукты, проданные клиенту, или компании. Эта предметная область – одна из редких предметных областей, где возможность просмотра записей актива основана на возможности просмотра записей связанного субъекта.

#### Тип отношений

Простой

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Актив
- Дата
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Категория продукта
- Продукт

#### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики актива
  - Показатели актива по дате приобретения
    - Число активов
    - Закупочная цена

- Количество
- Средняя закупочная цена
- Среднее количество
- Показатели актива по дате доставки
  - Число активов
  - Закупочная цена
  - Количество
  - Средняя закупочная цена
  - Среднее количество
- Число активов
- Закупочная цена
- Количество
- Средняя закупочная цена
- Среднее количество

### **Заметки по использованию**

Метрики актива можно анализировать по размерности "Принадлежит пользователю". Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### **Предметная область исторической аналитики "Действие для вызова"**

#### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### **Цель**

Предметная область "История действий для вызовов" позволяет менеджерам по продажам и торговым представителям анализировать данные действий для вызовов по субъектам (организациям), контактам, действиям, владельцам, продуктам, категориям продуктов и датам. В отличие от предметной области "История действий", метрики предметной области "История действий для вызовов", основанные на типах записей "Биологические науки", связанных с действием, включают: "Продукты с подробными сведениями", "Розданные образцы", "Запросы проб", "Позиции запроса образцов" и "Доставленные рекламные позиции". Это означает, что действия, не имеющие записей для одного или нескольких связанных дочерних типов записей, не отражаются в отчетах при использовании этой предметной области.

Размерность "Категория продукта" можно использовать для получения сводки по метрикам вызовов действия на различных уровнях иерархии продукта, таких как торговая марка, дочерний рынок и рынок.

#### **Тип отношений**

Простой

#### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Контакт
- Действие для вызова
- Кампания

- Контакт
- Дата
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Продукт
- Категория продукта
- Подробные сведения о продуктах
- Запрос образцов
- Пробные образцы

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики действий для вызовов
  - Пользовательские показатели сведений о продуктах
    - Индексированная валюта
    - Индексированный номер
    - Средняя индексированная валюта
    - Средний индексированный номер
  - Пользовательские метрики запроса образцов
  - Пользовательские показатели розданных образцов
    - Индексированная валюта
    - Индексированный номер
    - Средняя индексированная валюта
    - Средний индексированный номер
- Число организаций
- Число действий для вызовов
- Число детализаций при вызовах по продукту
- Число продуктов, детализированных при вызове
- Число доставленных рекламных позиций для вызовов
- Число позиций запроса образцов для вызовов
- Число запросов проб для вызовов
- Число розданных образцов для вызовов
- Число контактов
- Число доставленных рекламных позиций
- Число позиций запроса образцов
- Число розданных образцов

## Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне. Можно составлять отчеты по записям вызова участника, вызова организации и вызова специалиста и связанным с ними метрикам.

Число контактов - это количество различных основных контактов, а не всех контактов, связанных с вызовом.



## Предметная область исторической аналитики "Кампания"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область позволяет проводить всесторонний анализ кампаний по размерностям: кампания, пользователь и дата. Таким образом можно проанализировать результаты кампании, ее эффективность и доход от инвестиций. В этой области также содержатся метрики, помогающие решать проблемы с достижением целей кампании и оптимизировать будущие кампании.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:..

- Кампании
- Принадлежит пользователю
- Дата

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики
  - Число кампаний
  - Число активных кампаний
  - Число завершенных кампаний
  - Число запланированных кампаний
  - Число зацепок
  - Число возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Число организаций для кампании
  - Число контактов для кампании
  - Процент (%) от бюджета (определение: затраты, умноженные на 100 и деленные на бюджетные затраты).
  - Процент реализованных зацепок от запланированного числа (определение: число зацепок, умноженное на 100 и деленное на число целевых зацепок.)
  - Процент достижения целевой выручки (определение: закрытый доход, умноженный на 10 и деленный на целевой доход.)
  - Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
  - Среднее время преобразования зацепки (в днях). (Определение: число дней между датой создания зацепки и датой преобразования зацепки, деленное на число зацепок, преобразованных в возможности).
  - Затраты на завершенную сделку (определение: затраты, поделенные на число заключенных сделок).
  - Средн. затраты на закрытую продажу (определение: средние затраты, деленные на число заключенных сделок)
  - Затраты на зацепку (определение: затраты, поделенные на число зацепок).
  - Средн. затраты на зацепку (определение: средние затраты, деленные на число зацепок).

- Доля зацепок, преобразованных в возможности (определение: выраженное в процентах число зацепок, ставших клиентами).
- Выручка
- Выручка на момент закрытия
- Средняя выручка на момент закрытия
- Уровень реализации возможностей (определение: общее число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделки).
- Доход от инвестиций

### Заметки по использованию

Нет

### Предметная область исторической аналитики "Отклик на кампанию"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Данные откликов на кампании ограничиваются только данными по кампаниям Oracle Email Marketing On Demand. В них не включаются данные об откликах на кампании, для которых данные вводились через интерфейс пользователя Oracle CRM On Demand. Работа ПО Oracle Email Marketing On Demand была прекращена, и новые кампании не могут быть запущены. Эту предметную область по-прежнему можно использовать для отчета по существующим кампаниям.

#### Цель

Эта предметная область позволяет анализировать сведения о кампаниях, в том числе данные по откликам на кампании Oracle Email Marketing On Demand. Она дополняет предметные области кампании, которые предоставляют данные по эффективности кампании. Это дает возможность анализировать отклики на кампанию Oracle Email Marketing On Demand, получая ответы на следующие вопросы: "Сколько людей охвачено кампанией? Сколько из них дали отклик? В чем выражался их отклик? Через какое время они откликнулись?", – и так далее.

#### Тип отношений

Простой

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Кампания
- Получатель кампании
- Отклик на кампанию
- Дата

#### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики
  - Число получателей. Эта метрика основана на поле получателя кампании.
  - Число аппаратных возвратов. Эта метрика основана на типах ответов: "Адрес изменен", "Неправильный адрес" и "Неверный отправитель".
  - Число программных возвратов. Эта метрика основана на типах ответов: "Неполадка почтового ящика", "Системная неполадка", "Неполадка сети", "Неполадка протокола", "Неполадка системы защиты", "Превышена допустимая длина сообщения", "Отпуск" и "Последнее средство".

- Число ответивших. Эта метрика основана на состоянии доставки.
- Число ответов. Эта метрика основана на состоянии доставки.
- Число открытых ответов. Эта метрика основана на типе ответа "Сообщение открыто".
- Количество операций выбора по. Эта метрика основана на типе ответа "Выбор ссылки".
- Число возможностей – входы. Эта метрика основана на типе ответа "Включить возможность в список".
- Число возможностей – выходы. Эта метрика основана на типе ответа "Исключить возможность из списка".
- Число глобальных возможностей – входы. Эта метрика основана на типе ответа "Глобальное включение возможности".
- Число глобальных возможностей – выходы. Эта метрика основана на типе ответа "Глобальное исключение возможности".
- Среднее число дней для ответа. Эта метрика основана на состоянии доставки.

### **Заметки по использованию**

Метрики отклика на кампанию основаны на состоянии доставки или на типе ответа. Например, число жестких возвратов сообщения основано на типе ответа, а не на состоянии доставки, несмотря на то, что для этого типа возвратов указано состояние доставки.

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### **Предметная область исторической аналитики "Адреса контактов"**

#### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### **Цель**

Эта предметная область используется для создания отчетов по отношениям "многие ко многим" между контактами и адресами. В других предметных областях возможно создание отчетов только по основному адресу контакта, а в этой предметной области – по всем адресам контакта, а также по общему адресу для нескольких контактов.

#### **Тип отношений**

Многие ко многим

#### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Контакт
- Адрес

#### **Метрики**

- Метрики адреса
  - Число адресов контакта

### **Заметки по использованию**

Размерность "Контакт" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### **Предметная область исторической аналитики "Контакт"**

#### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов о метриках (показателях) контакта по размерностям: контакт, организация (субъект), кампания, принадлежащая пользователю, и дата. Уровень детализации этой предметной области – одна строка для каждого контакта, созданного в Oracle CRM On Demand. Эта предметная область позволяет быстро найти ответ на следующие вопросы: "Назвать десять лучших работников с наибольшим числом контактов. Какие организации не имеют контактов? В каких кампаниях получено наибольшее число контактов?" Сколько потенциальных клиентов привлек определенный контакт в компанию?".

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Кампания
- Контакт
- Дата
- Принадлежит пользователю

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики контакта
  - Число клиентов
  - Число контактов
  - Число потенциальных клиентов

### Замечки по использованию

Размерности "Организация" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область исторической аналитики "Интересы контакта"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Предметная область анализа "История интересов контакта" позволяет создавать отчеты об интересах контакта для размерности "Контакт". Эти отчеты позволят консультантам и их менеджерам выяснить интересы и хобби их клиентов и выбрать значимые подарки для клиентов в соответствии с их интересами. Эту информацию можно также использовать для организации соответствующих мероприятий, таких как турниры по гольфу. Таким способом консультанты могут укрепить свои взаимосвязи с клиентами, а также встретиться с друзьями и семьями клиентов. Эти мероприятия могли бы привести к новым сделкам.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Контакт
- Принадлежит пользователю
- Дата
- Интересы контакта

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Показатели интересов контакта
  - Число интересов контакта

### Заметки по использованию

Размерность "Контакт" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область исторической аналитики "Выручка от контакта"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Предметная область анализа "История выручки от контакта" позволяет анализировать данные выручки от продуктов по контактам, продуктам, категориям продуктов, владельцам и датам. В этой предметной области используются следующие метрики (показатели):

- Число продуктов
- Среднее число продуктов
- Средняя выручка

В этой предметной области пользователи могут создавать отчеты, показывающие различные типы дохода по продукту в разное время, например сравнение предполагаемой выручки с фактической. Это сравнение позволяет лучше понять потенциал дохода и продаж продуктов по контактам. Размерность "Категория продуктов" служит для суммирования метрик выручки по контакту для различных уровней иерархии продуктов, таких как торговая марка, дочерний рынок и рынок.

#### Тип отношений

Простой

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Контакт
- Категория продукта
- Продукт
- Выручка контакта
- Дата
- Принадлежит пользователю

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Показатели выручки от контакта
  - Среднее число продуктов

- Число продуктов
- Средняя выручка

### Заметки по использованию

Размерность "Контакт" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область исторической аналитики "Команда контакта"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов по отношениям "многие ко многим" между контактами и членами команды. В ней можно перечислить всех членов команды, связанных с контактом, и все контакты, где пользователь добавлен как член команды. Ее можно также использовать для создания отчетов по основной организации, связанной с контактом. Эта предметная область не используется для создания отчетов по контакту, не связанному ни с каким пользователем, или по пользователям, не связанным с контактом.

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Контакт
- Команда контакта
- Дата
- Член команды

#### Метрики

- Команда контакта
  - Оптимизированные пользовательские метрики команды контакта
  - Число участников команды контакта

### Заметки по использованию

Размерность "Контакт" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

В папке "Оптимизированные пользовательские поля команды контакта" для размерности "Команда контакта" доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Флажок
- Дата
- Дата/время
- Процент
- Телефон
- Список выбора
- Текст (полный)

■ Текст (сокращенный)

В папке "Оптимизированные пользовательские метрики команды контакта" в качестве метрик доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Валюта
- Целое число
- Число

**Просмотр данных.** В этой предметной области всегда используется режим "Просмотр команды" независимо от настроек, указанных в профиле пользователя или компании. Благодаря этому как у владельцев, так и у членов команды всегда есть возможность включать в отчетность сведения по всем контактам.

**Предметная область исторической аналитики "Регистрация сделки"**

**Доступность**

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Цель**

В предметной области "Регистрация сделки" содержится информация о том, как ваши партнеры используют регистрации сделок, и как влияет регистрация сделки на ваш бизнес. Например, можно выполнять следующие действия:

- Создание отчета, показывающего сумму выручки, ожидаемой от регистрации сделок.
- Определение среднего числа дней, необходимых для утверждения регистрации сделки.
- Определение процента возможностей, которые были зарегистрированы.
- Отчет о числе регистраций сделок, которые привели к новым возможностям.
- Определение среднего периода действия регистраций сделок.
- Отчет по изменению дохода от регистраций сделок за квартал.

**Тип отношений**

Простой

**Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Связанный клиент
- Связанная возможность
- Контакт
- Дата
- Регистрация сделки
- Окончательный утверждающий
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера

**Показатели не по дате закрытия**

Следующие метрики (показатели) не основаны на дате закрытия регистраций:

- Метрики регистрации сделки
  - Пользовательские метрики регистрации сделки
  - Число регистраций сделок



- Число регистраций сделок с возможностями
- Число регистраций сделок без возможностей
- Число регистраций сделок для новых возможностей
- Число регистраций сделок для существующих клиентов
- Число регистраций сделок для новых клиентов
- Число регистраций сделок, преобразованных в возможность
- Число регистраций сделок, находящихся на утверждении
- Число утвержденных регистраций сделок
- Число просроченных регистраций сделок
- Число дней в ожидании утверждения
- Среднее число дней до утверждения
- Средний период действия (в днях)
- Процент утвержденных регистраций сделок
- Процент отклоненных регистраций сделок
- Процент возвращенных регистраций сделок
- Процент регистраций сделок, преобразованных в возможность
- Число регистраций сделок, приведших к реализации

### Показатели по дате закрытия

Следующие метрики (показатели) основаны на дате закрытия регистраций:

- Метрики регистрации сделки
  - Общий размер сделки для открытых регистраций сделок
  - Средний общий размер сделки для открытых регистраций сделок
  - Общий доход от регистраций сделок
  - Средний общий доход от регистраций сделок
  - Общий доход за прошлый квартал от регистраций сделок
  - Средний общий доход за прошлый квартал от регистраций сделок

### Замечки по использованию

Размерность "Связанный контакт" включает иерархию книг, которая позволяет анализировать метрики и связанные атрибуты на всех уровнях.

### Предметная область исторической аналитики "Доход по продукту для регистрации сделки"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Предметная область "История дохода по продукту для регистрации сделки" помогает определить тренды и тенденции, касающиеся позиций строк регистрации сделок. Она позволяет создавать базовые запросы, включающие метрики дохода по продукту для регистрации сделки с использованием атрибутов основной размерности. С ее помощью можно найти ответы на следующие вопросы:

- Каков максимальный доход, ожидаемый по отдельному продукту для отдельной регистрации сделки?
- Если рассматривать только открытые регистрации сделок, каков средний доход по каждой регистрации сделки (на основании записей дохода)?
- Сколько уникальных продуктов упоминается по всем регистрациям сделок (вне зависимости от статуса утверждения)?

- Каковы лучшие продукты по всем открытым регистрациям сделок: по общему количеству, по общему доходу, по вхождениям, по среднему количеству для каждой регистрации сделки или по среднему доходу для каждой регистрации сделки?
- Список всех открытых регистраций сделок, имеющих по крайней мере одну позицию строки дохода по продукту с нулевым или пустым количеством либо нулевой или пустой ценой.
- Лучшие продукты за прошлый квартал: по количеству, по доходу, по вхождениям, по среднему количеству для каждой регистрации сделки или по среднему доходу для каждой регистрации сделки.

#### Тип отношений

Один ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:..

- Связанный контакт
- Связанный клиент
- Связанная возможность
- Дата (на основе даты закрытия регистрации сделки)
- Регистрация сделки
- Доход по продукту для регистрации сделки
- Главная организация партнера (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Продукт
- Категория продукта

#### Метрики

В этой предметной области используются следующие метрики:

- Метрики дохода по продукту для регистрации сделки
  - Пользовательские метрики дохода по продукту для регистрации сделки
    - Средняя индексированная валюта
    - Средний индексированный номер
    - Индексированная валюта
    - Индексированный номер
  - Число продуктов
  - Число продуктов по регистрациям сделок без бизнес-возможностей
  - Число продуктов по открытым регистрациям сделок
  - Среднее число продуктов по регистрациям сделок без бизнес- возможностей
  - Среднее число продуктов по открытым регистрациям сделок
  - Средняя цена
  - Среднее число
  - Средняя общая выручка за прошлый квартал
  - Средняя выручка
  - Среднее общее количество по регистрациям сделок без бизнес- возможностей
  - Среднее общее количество по открытым регистрациям сделок
  - Средняя общая выручка от регистраций сделок без бизнес-возможностей
  - Средняя общая выручка по открытым регистрациям сделок
  - Среднее число продуктов (по регистрациям сделок)

- Общая выручка за прошлый квартал
- Общая выручка за прошлый квартал (000)
- Общее количество
- Общее количество (000)
- Общее количество по регистрациям сделок без бизнес- возможностей
- Общее количество по открытым регистрациям сделок
- Общий доход
- Общий доход (000)
- Общий доход от регистраций сделок без бизнес-возможностей
- Общий доход от регистраций сделок без бизнес-возможностей (000)
- Общий доход по открытым регистрациям сделок
- Общий доход по открытым регистрациям сделок (000)
- Главная организация партнера

### Заметки по использованию

Нет

### Историческая предметная область аналитики "Дилер"

#### Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

#### Цель

Предметная область анализа "История дилера" позволяет анализировать историю дилера в отношении запросов на обслуживание и действий.

#### Тип отношений

Простой

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Дилер
- Принадлежит пользователю
- Дата

#### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики дилера
  - Пользовательские метрики дилера
  - Число дилеров
  - Число запросов на обслуживание
  - Число операций
  - Число открытых операций
  - Число закрытых операций

### Заметки по использованию

Нет

## Историческая предметная область аналитики "Продукт"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Мероприятием может быть рекламное или связанное с обучением мероприятие любого типа, посещаемое персоналом отдела продаж или другими специалистами. С точки зрения компании перечисленные ниже мероприятия представляют собой типы мероприятий:

- **Уровень торгового представителя.** Мероприятие, выполняемый менеджером или одним или несколькими торговыми представителями.
- **Корпоративный или государственный уровень.** Государственное связанное с обучением мероприятие или встреча для определенной группы специалистов.

События государственного уровня можно включить в планы для определенного продукта или периода, а затем распределить ресурсы по регионам, районам или торговым представителям. Например, фармацевтическим компаниям требуются метрики и информация о медицинских событиях для согласования торговых и маркетинговых акций. Отчеты предоставляют компаниям информацию с точки зрения согласования, чтобы компании могли управлять своими бюджетами и гарантировать минимальное отклонение.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Дата
- Событие
- Приглашенные
- Зацепка
- Мероприятие для зацепки
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Продукт
- Категория продукта

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики мероприятия
  - Число организаций для события
  - Число мероприятий
  - Число приглашенных
  - Число зацепок для события
  - Число возможностей для события
  - Профицит/дефицит бюджета  
(Определение: разница между бюджетом события и затратами на событие).
  - Бюджет мероприятия

Метрика "Бюджет события" происходит из размерности. Когда используется только размерность "Мероприятие", эта метрика равна сумме значений в поле размерности. Вместе с тем, при использовании другой размерности (особенно "Приглашенный") метрика вычисляется как максимальное значение в поле размерности.

■ **Затраты на мероприятие**

(Определение: затраты завершенных операций для всех посетителей, связанных с мероприятием).

### **Заметки по использованию**

Если в компании отображаемое имя для мероприятия изменено на пользовательское имя, в отчетах выводится пользовательское имя.

В выпусках, предшествующих выпуску 29, в отчетах, включающих размерности "Категория продукта" и "События", не генерировались результаты, если не было продукта, связанного с событием. Это поведение было изменено в выпуске 29, и сейчас категория продукта не зависит от связей "событие-продукт".

Число субъектов для мероприятия возвращает число субъектов, связанных с мероприятиями, имеющими приглашенных.

Число зацепок для мероприятия возвращает число зацепок, связанных с мероприятиями, имеющими приглашенных.

Число возможностей для мероприятия возвращает число возможностей, связанных с мероприятиями, имеющими приглашенных.

### **Мероприятия без приглашенных**

Мероприятия с нулевым количеством приглашенных исключаются из отчетов, кроме одного особого случая. Единственный способ для отображения мероприятия с нулевым количеством приглашенных - использовать только размерность "Мероприятие" (не добавлять вторую размерность) и не включать никакие метрики.

## **Предметная область исторической аналитики "Домохозяйство"**

### **Доступность**

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### **Цель**

Предметная область анализа "История домохозяйства" дает возможность создавать отчеты о домохозяйствах для размерности "Контакт". Эта предметная область позволяет консультантам и их менеджерам отвечать, например, на такие вопросы:

- К какому домохозяйству относится каждый клиент?
- Как делятся активы домохозяйств между клиентами в книге пользователя по специализации?
- Какие из домохозяйств пользователя являются лучшими по общей стоимости активов?

Предметная область аналитики "История домохозяйств" также содержит размерность "Портфель", которую можно использовать для составления отчетов по данным о связанных портфелях контактов домохозяйств. Следует иметь в виду, что портфель связан с домохозяйствами лишь косвенным отношением (через контакты), поэтому атрибуты размерности "Портфель" не могут использоваться непосредственно для анализа метрик домохозяйств. Отчеты по домохозяйствам можно объединять с отчетами портфеля для улучшения обслуживания клиентов благодаря их восприятию как членов домохозяйства.

### **Тип отношений**

Простой

### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Контакт
- Домохозяйство
- Контакт домохозяйства

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики домохозяйства
  - Итого - активы домохозяйства
    - Итого - активы домохозяйства
    - Средние общие активы домохозяйства
  - Всего расходов домохозяйств
    - Всего расходов домохозяйств
    - Средние общие расходы домохозяйств
  - Общий доход домохозяйства
    - Общий доход домохозяйства
    - Средний общий доход домохозяйства
  - Всего задолженностей домохозяйств
    - Всего задолженностей домохозяйств
    - Средние общие задолженности домохозяйств
  - Совокупные чистые активы домохозяйств
    - Совокупные чистые активы домохозяйств
    - Средние совокупные чистые активы домохозяйств
  - Итого - контакты домохозяйства
    - Общая стоимость активов
    - Средняя общая стоимость активов
  - Итого - расходы контакта
    - Совокупные расходы
    - Средние совокупные расходы
  - Итого - доходы контакта
    - Общий доход
    - Средний общий доход
  - Итого - обязательства контакта
    - Суммарная задолженность
    - Средняя суммарная задолженность
  - Общая чистая стоимость контакта
    - Итого чистых активов
    - Средняя общая стоимость чистых активов
  - Пользовательские метрики домохозяйства

- Число сводок контактов
- Число сводок запросов на обслуживание
- Число сводок зацепок
- Число контактов
- Число запросов на обслуживание контакта
- Число зацепок для контакта
- Число домохозяйств

### Заметки по использованию

Размерность "Контакт" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область исторической аналитики "Зацепка"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет анализировать метрики зацепки по субъектам (организациям), территориям организаций, кампаниям, контактам, датам, зацепкам, сделкам, владельцам и главным организациям партнеров. Эта предметная область содержит типы записей со ссылкой на метрики, которые анализируют качество зацепки, преобразование зацепки и доходы, связанные с зацепками.

#### Тип отношений

Простой

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Территория организации
- Кампания
- Контакт
- Дата
- Зацепка
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

#### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики зацепки
  - Число зацепок в архиве
  - Число зацепок
  - Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
  - Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
  - Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")



- Число новых возможностей
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок
- Число заключенных сделок
- Среднее время преобразования зацепки (в днях). (Определение: число дней между датой создания зацепки и датой преобразования зацепки, деленное на число зацепок, преобразованных в возможности).
- Среднее время проработки зацепки в днях (определение: число дней, затраченное на контроль обработки зацепки, деленное на число зацепок)
- Закрытый доход для зацепки
- Предполагаемый доход для зацепки
- Выручка от возможности для зацепки
- Предполагаемый доход

#### **Заметки по использованию**

Размерности "Организация" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

#### **Предметная область исторической аналитики "Команда для зацепки"**

##### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

##### **Цель**

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между зацепками и членами команды. В ней можно перечислить всех членов команды, связанных с зацепкой, и все зацепки, где пользователь добавлен как член команды. Эта предметная область не используется для создания отчетов по зацепкам, не связанным ни с каким пользователем, или по пользователям, не связанным с зацепкой.

##### **Тип отношений**

Многие ко многим

##### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Дата
- Зацепка
- Команда для зацепки
- Член команды

##### **Метрики**

- Команда для зацепки
  - Оптимизированные пользовательские метрики команды для зацепки
  - Число членов команды для зацепки

#### **Заметки по использованию**

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

В папке "Оптимизированные пользовательские поля команды для клиента" для размерности "Команда для зацепки" доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Флажок
- Дата
- Дата/время
- Процент
- Телефон
- Список выбора
- Текст (полный)
- Текст (сокращенный)

В папке "Оптимизированные пользовательские метрики команды для зацепки" в качестве метрик доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Валюта
- Целое число
- Число

**Просмотр данных.** В этой предметной области всегда используется режим "Просмотр команды" независимо от настроек, указанных в профиле пользователя или компании. Благодаря этому как у владельцев зацепок, так и у участников команды всегда есть возможность включать в отчетность сведения по всем зацепкам.

#### **Предметная область исторической аналитики "Запрос ФРР"**

##### **Доступность**

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

##### **Цель**

Фонды развития рынка (ФРР) дают владельцу торговой марки возможность делать маркетинговые фонды доступными партнерам организованным способом, чтобы партнеры продавали продукты владельца торговой марки в определенных географических областях или продвигали торговую марку. С помощью запросов ФРР партнеры запрашивают предварительные утверждения запросов финансирования для маркетинговых мероприятий. Когда владелец торговой марки утвердит запрос ФРР, партнеры могут провести мероприятие, а затем отправить заявление на выплату в ФРР для погашения им предварительно утвержденных денег, которые были потрачены.

Владельцам торговой марки требуются метрики и информация о запросах ФРР по каждому партнеру и кварталу, чтобы они могли согласовывать маркетинг и продажи канала. Предметная область анализа "Исторические запросы ФРР" дает владельцам торговой марки информацию, необходимую для управления бюджетами ФРР, и гарантирует, что фонды распределяются по мероприятиям, имеющим максимальный доход от инвестиций.

##### **Тип отношений**

Простой

##### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Главная организация партнера
- Кампания

- Запрос ФРР
- Дата
- Принадлежит пользователю
- Утверждающий

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики запроса ФРР
  - Пользовательские метрики запроса ФРР
  - Метрики запроса ФРР по датам отправки
    - Число запросов ФРР
    - Запрошенная сумма
    - Средняя запрошенная сумма
    - Предварительно утвержденная сумма
    - Средняя предварительно утвержденная сумма
    - Общая запрошенная сумма требования
    - Средняя общая запрошенная сумма требования
    - Общая утвержденная сумма требования
    - Средняя общая утвержденная сумма требования
- Число запросов ФРР
- Запрошенная сумма
- Средняя запрошенная сумма
- Предварительно утвержденная сумма
- Средняя предварительно утвержденная сумма
- Запрошенная сумма за прошлый квартал
- Средняя запрошенная сумма за прошлый квартал
- Предварительно утвержденная сумма за прошлый квартал
- Средняя предварительно утвержденная сумма за прошлый квартал
- Общая запрошенная сумма требования
- Средняя общая запрошенная сумма требования
- Общая утвержденная сумма требования
- Средняя общая утвержденная сумма требования
- Общая запрошенная сумма требования за прошлый квартал
- Средняя общая запрошенная сумма требования за прошлый квартал
- Общая утвержденная сумма требования за прошлый квартал
- Средняя общая утвержденная сумма требования за прошлый квартал
- Число запросов ФРР, находящихся на утверждении
- Запрошенная сумма, находящаяся на утверждении
- Число отправленных запросов ФРР
- Число утвержденных запросов ФРР
- Число отклоненных запросов ФРР
- Число возвращенных запросов ФРР
- Число отмененных запросов ФРР

- Число просроченных запросов ФРР
- Число отправленных заявлений на выплату в ФРР
- Число утвержденных заявлений на выплату в ФРР
- Число отклоненных заявлений на выплату в ФРР
- Процент утвержденных запросов ФРР
- Процент просроченных запросов ФРР
- Процент отклоненных запросов ФРР
- Процент возвращенных запросов ФРР
- Число дней в ожидании утверждения
- Число дней до утверждения
- Среднее число дней в ожидании утверждения
- Среднее число дней до утверждения

### Заметки по использованию

Если в компании отображаемое имя для запросов ФРР изменено на пользовательское имя, в отчетах выводится пользовательское имя.

### Предметная область исторической аналитики "Возможность и конкурент"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между возможностями и организациями конкурентов. Эта предметная область почти идентична предметным областям сделок. Единственное различие в том, что она включает размерность "Организация конкурента", у которой есть отношения "многие ко многим" с типом записи "Сделка". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие всех конкурентов для сделки. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между сделками и организациями конкурентов, сделки, не имеющие связи ни с одной организацией конкурента, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации конкурента:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Территория организации
- Кампания
- Дата

- Возможность
- Конкурент для возможности
- Принадлежит пользователю
- Основной контакт
- Связанный контакт
- Территория

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
  - Пользовательские метрики возможности
  - Показатели возможности по дате открытия
    - Число открытых бизнес-возможностей
    - Число возможностей
    - Число контактов с возможностями
    - Выручка на момент закрытия
    - Ожидаемая выручка
    - Выручка
    - Среднее число дней в этапе
    - Число заключенных сделок
    - Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).
    - Средний торговый цикл
    - Уровень реализации сделок (определение: общее число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделки).
    - Коэффициент упущенных возможностей
- Выручка
- Ожидаемая выручка
- Выручка на момент закрытия
- Число возможностей
- Число открытых бизнес-возможностей
- Число контактов с возможностями
- Число заключенных сделок
- Среднее число дней в этапе
- Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).
- Средний торговый цикл
- Уровень реализации сделок (определение: общее число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделки).
- Коэффициент упущенных возможностей
- Выручка от возможностей за прошлый квартал
- Закрытая выручка за прошлый квартал

### Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Основной контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Размерность "Связанный контакт"

Возможности можно связать с другой возможностью в качестве конкурентов. Все возможности, связанные с возможностью в качестве конкурентов, перечислены в разделе связанной информации для конкурентов возможности на странице сведений о возможностях. Отношение между двумя возможностями, связанными таким образом, также могут иметь основной контакт, который отличается от основных контактов в связанных возможностях.

Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связи между возможностью и конкурентом, выберите столбцы в размерности "Связанный контакт". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для возможности, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Возможность". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для конкурента, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Конкурент для возможности".

### Предметная область исторической аналитики "Возможность и партнер"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между сделками и организациями партнеров. Эта предметная область почти идентична предметным областям сделок. Единственное различие в том, что она включает размерность "Организация партнера", у которой есть отношения "многие ко многим" с типом записи "Сделка". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие всех партнеров для сделки. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между сделками и организациями партнеров, сделки, не имеющие связи ни с одной организацией партнера, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации партнера:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Территория организации
- Кампания
- Дата
- Возможность
- Партнер для возможности

- Принадлежит пользователю
- Основной контакт
- Связанный контакт
- Территория

### Метрики

Ниже представлен список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
  - Пользовательские метрики возможности
  - Показатели возможности по дате открытия
    - Число открытых бизнес-возможностей
    - Число возможностей
    - Число контактов с возможностями
    - Выручка на момент закрытия
    - Ожидаемая выручка
    - Выручка
    - Среднее число дней в этапе
    - Число заключенных сделок
    - Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).
    - Средний торговый цикл
    - Уровень реализации сделок (определение: число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенных сделок).
    - Коэффициент упущенных возможностей
- Выручка
- Ожидаемая выручка
- Выручка на момент закрытия
- Число возможностей
- Число открытых бизнес-возможностей
- Число контактов с возможностями
- Число заключенных сделок
- Среднее число дней в этапе
- Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).
- Средний торговый цикл
- Уровень реализации сделок (определение: число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенных сделок).
- Коэффициент упущенных возможностей
- Выручка от возможностей за прошлый квартал
- Закрытая выручка за прошлый квартал

### Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Основной контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.



## Размерность "Связанный контакт"

Возможности можно связать с другой возможностью в качестве партнеров. Все возможности, связанные с возможностью в качестве партнеров, перечислены в разделе связанной информации "Партнеры для возможности" на странице сведений о возможностях. Отношение между двумя возможностями, связанными таким образом, также могут иметь основной контакт, который отличается от основных контактов в связанных возможностях.

Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связи между возможностью и партнером, выберите столбцы в размерности "Связанный контакт". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для возможности, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Возможность". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для партнера, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Партнер для возможности".

## Историческая предметная область аналитики "Контакт возможности"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эту предметную область можно использовать для создания отчетов по всем контактам, связанным с бизнес-возможностью, или контакту, связанному с несколькими бизнес-возможностями. В других предметных областях бизнес-возможностей можно создавать отчеты только по основному контакту бизнес-возможности.

### Тип отношений

Многие ко многим

### Размерности

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Контакт
- Возможность

### Метрики

- Метрики контактов для возможности
  - Число контактов для возможности

### Заметки по использованию

Нет

## Предметная область исторической аналитики "Возможность"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

В этой предметной области можно анализировать возможности по размерностям: субъект (организация), территория, кампания, контакт, владелец и дата. Эта предметная область содержит две или более таблиц фактов и включает показатели (метрики) возможности и квоты. Показатели возможности определяются на самом нижнем уровне сведений в этой предметной области. Следовательно, можно анализировать метрики для всех измерений. Метрики квоты находятся на более высоком уровне сведений и могут анализироваться только по следующим ограниченным размерностям: дата (месяц), квота и владелец.

## Тип отношений

С несколькими фактами

## Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Территория организации
- Кампания
- Дата

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Размерность даты основана на дате открытия для метрик из списка "Метрики возможности по дате открытия" и на основе даты закрытия для всех остальных метрик. Во всех случаях используется дата из записи "Выручка", поскольку "Выручка" - это таблица фактов.

- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Основной контакт
- Главная организация партнера
- Квота
- Территория

## Метрики

Ниже представлен список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
  - Пользовательские метрики возможности
  - Показатели возможности по дате открытия
    - Число открытых бизнес-возможностей
    - Число возможностей
    - Число контактов с возможностями
    - Выручка на момент закрытия
    - Ожидаемая выручка
    - Выручка
    - Среднее число дней в этапе
    - Число заключенных сделок
    - Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).
    - Средний торговый цикл
    - Уровень реализации сделок (определение: общее число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделок).
    - Коэффициент упущенных возможностей
- Выручка
- Ожидаемая выручка
- Выручка на момент закрытия
- Число возможностей

- Число открытых бизнес-возможностей
- Число контактов с возможностями
- Число заключенных сделок
- Среднее число дней в этапе
- Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).
- Средний торговый цикл
- Уровень реализации сделок (определение: общее число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделок).
- Коэффициент упущенных возможностей
- Выручка от возможностей за прошлый квартал
- Закрытая выручка за прошлый квартал
- Показатели квоты
  - Значение квоты

### Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Основной контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Предметная область отчетов "Возможности" и предметная область аналитики "Возможности" содержат разные метрики. Прежде чем выбирать одну из этих предметных областей, выясните, какие метрики доступны в каждой из них, чтобы определить наиболее подходящий вариант.

### Предметная область исторической аналитики "Доход по продукту для бизнес-возможности"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет анализировать доходы по продуктам для бизнес-возможностей по субъектам (организациям), территориям организаций, партнерам, кампаниям, бизнес-возможностям, продуктам для бизнес-возможностей, принадлежности пользователям, продуктам и категориям продуктов. Поскольку у каждой повторяющейся записи выручки от продукта могут быть разные даты начала, эта предметная область находится на самом подробном уровне детализации и содержит одну строку для каждой повторяющейся записи выручки от продукта в пределах бизнес-возможности. Учитывая высокий уровень детализации в этой предметной области, она обеспечивает наибольшую гибкость в сведении данных на любом уровне поддерживаемых размерностей. Эта предметная область также содержит размерность "Квота" и метрики, которые позволяют создавать отчеты, содержащие одновременно данные о доходе по продукту для бизнес-возможности и о показателях (метриках) квоты.

#### Тип отношений

С несколькими фактами

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Территория организации
- Кампания
- Дата
- Возможность

- Доход по продукту для возможности
- Принадлежит пользователю
- Основной контакт
- Главная организация партнера (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Продукт
- Категория продукта
- Квота
- Территория

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики доходов по продуктам для бизнес-возможностей
  - Число продуктов
  - Среднее число продуктов
- Показатели квоты
  - Значение квоты

### Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Основной контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область исторической аналитики "Команда для возможности"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет составлять отчеты по отношениям между возможностями и командами для возможностей. Данная предметная область служит для запроса участников команды, затронутых этой возможностью.

#### Тип отношений

Многие ко многим.

#### Размерности

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Субъект
- Дата (на основе даты закрытия возможности)
- Возможность
- Команда для возможности
- Принадлежит пользователю

### Метрики

- Команда для возможности
  - Оптимизированные пользовательские метрики команды для возможности
  - Число членов команды возможности

### Заметки по использованию

**Просмотр данных.** Если в профиле пользователя заданы параметры исторической предметной области "Просмотр руководителя" или "Просмотр команды", в этой предметной области используется режим "Просмотр команды" и пользователь может отчитываться по всем возможностям, где он является либо владельцем, либо участником команды. Если в профиле пользователя задан параметр "Полный просмотр", пользователь может отчитываться по возможностям, где он или его подчиненные являются владельцами, или записям, в которых он или его подчиненные добавлены как участники команды.

### Историческая предметная область аналитики "Партнер"

#### Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### Цель

Предметная область анализа "История партнера" дает возможность анализировать историю партнера. Можно анализировать зацепки, возможности и выручку по партнеру и территории.

#### Тип отношений

Простой

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Партнер
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата

#### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики партнера владельца
  - Число возможностей
    - Число партнеров с возможностями
    - Число заключенных сделок
    - Средн. выручка на момент закрытия
    - Среднее время закрытия сделки (в днях). (Определение: число дней для закрытия сделки, деленное на число заключенных сделок).
    - Выручка на момент закрытия
    - Выручка на момент закрытия (000)
    - Выручка от продукта на момент закрытия
    - Выручка от продукта на момент закрытия (000)
    - Выручка от продукта (000)
    - Число зацепок
    - Число зацепок в архиве
    - Число подтвержденных зацепок
    - Число отклоненных зацепок

- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Среднее время преобразования зацепки (в днях). (Определение: число дней между датой создания зацепки и датой преобразования зацепки, деленное на число зацепок, преобразованных в возможности).
- Среднее время проработки зацепки (в днях)
- Средняя потенциальная выручка
- Потенциальная выручка
- Возможная выручка (000)
- Число партнеров с зацепками
- Пользовательские метрики партнера
- Число партнеров

#### **Заметки по использованию**

Нет

#### **Историческая предметная область аналитики по доставке индивидуализированного контента**

##### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

##### **Цель**

Используйте данные анализа из этой предметной области для уточнения контента и доставки нужного сообщения соответствующему лицу в нужное время. Можно анализировать детальные тенденции, эффективность информационных материалов и ответы из различных сегментов, и соответствующим образом ориентироваться на своих клиентов.

##### **Тип отношений**

Простой

##### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Операции
- Контакт
- Ответ на сообщение
- План обмена сообщениями
- Позиция плана сообщений
- Принадлежит пользователю
- Продукт
- Категория продукта

##### **Метрики**

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Число организаций
- Метрики мероприятия
  - Пользовательские метрики мероприятия
    - Средняя индексированная валюта
    - Средний индексированный номер
    - Индексированная валюта
    - Индексированный номер
- Метрики операций по дате создания
  - Число операций
  - Число встреч (дата создания)
  - Число закрытых операций
  - Число открытых операций
  - Число задач (дата создания)
- Метрики операций по другим датам
  - Число встреч (дата окончания)
  - Число встреч (дата начала)
  - Число задач (срок выполнения)
- Оптимизированные пользовательские метрики действия
- Число организаций с действиями
- Число операций
- Число запланированных встреч
- Число набранных звонков
- Число звонков, по которым удалось дозвониться
- Число закрытых операций
- Число открытых операций
- Метрики контакта
  - Число контактов
- Метрики ответа на сообщение
  - Пользовательские метрики ответа на сообщение
    - Средняя индексированная валюта
    - Средний индексированный номер
    - Индексированная валюта
    - Индексированный номер
  - Число ответов на сообщение
  - Средний порядковый номер
- Метрики пункта плана обмена сообщениями
  - Пользовательские метрики пункта плана обмена сообщениями
    - Средняя индексированная валюта
    - Средний индексированный номер



- Индексированная валюта
- Индексированный номер
- Число пунктов плана обмена сообщениями
- Средний порядковый номер
- Метрики плана обмена сообщениями
  - Пользовательские метрики плана обмена сообщениями
    - Средняя индексированная валюта
    - Средний индексированный номер
    - Индексированная валюта
    - Индексированный номер
- Число планов обмена сообщениями

### Заметки по использованию

Размерности "Организация", "Операция" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Эта предметная область имеет несколько размерностей, однако не все сочетания являются допустимыми. Для недопустимых сочетаний возвращается ошибка. Например, следующие сочетания недопустимы и будут создавать ошибку:

| Размерность | Размерность | Размерность             |
|-------------|-------------|-------------------------|
| Продукт     | Субъект     | План сообщений          |
| Продукт     | Субъект     | Позиция плана сообщений |
| Продукт     | Субъект     | Ответ на сообщение      |
| Продукт     | Операции    | План сообщений          |
| Продукт     | Операции    | Позиция плана сообщений |
| Продукт     | Операции    | Ответ на сообщение      |
| Продукт     | Контакт     | План сообщений          |
| Продукт     | Контакт     | Позиция плана сообщений |
| Продукт     | Контакт     | Ответ на сообщение      |

Если выбран просмотр на уровне команды и анализ включает размерности плана обмена сообщений, позиции плана обмена сообщениями или ответа на сообщение, применяется уровень просмотра менеджера.

### Предметная область исторической аналитики "Канал распространения"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

## Цель

Предметная область "История канала распространения" предоставляет ежемесячную картину всех возможностей в Oracle CRM On Demand. "Снимки" (статические отчеты) каналов распространения создаются ежедневно во время ночной обработки, но процесс архивирования сохраняет только последний снимок канала распространения в течение каждого месяца и удаляет предыдущие снимки. Снимки канала распространения никогда не удаляются. Во время полного извлечения, преобразования и загрузки данных создается резервная копия этих снимков, обеспечивая их полное восстановление. Если компания изменяет тип своего финансового календаря, то эти исторические снимки не будут перестроены в соответствии с новым определением финансового календаря. Для компаний с пользовательским типом финансового календаря эти исторические снимки могут включаться в отчеты только для определений финансового года, которые определены в Oracle CRM On Demand. Снимки создаются только для возможностей без дат закрытия или с датами закрытия в текущем либо будущем квартале.

## Тип отношений

Простой

## Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Дата
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Дата снимка канала распространения
- Территория

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Исторические метрики канала распространения
  - Выручка. Эта метрика отражает доход от возможной сделки.
  - Ожидаемая выручка. Эта метрика отражает доход от возможной сделки, умноженный на вероятность этой сделки.
  - Выручка на момент закрытия. Эта метрика отражает доход от закрытой/реализованной возможной сделки. Для возможной сделки со статусом "Закрыто/Реализовано" параметры дохода и закрытого дохода имеют одинаковое значение.
  - Выручка (000) Эта метрика отражает доход от возможной сделки (в тысячах).
  - Ожидаемая выручка (000) Эта метрика отражает доход от возможной сделки, умноженный на вероятность этой сделки (в тысячах).
  - Выручка на момент закрытия (000) Эта метрика отражает доход от закрытой/реализованной возможной сделки (в тысячах). Для возможной сделки со статусом "Закрыто/Реализовано" параметры дохода и закрытого дохода имеют одинаковое значение.
  - Выручка от сделки за прошлый квартал. Эта метрика отражает значение дохода за прошлый квартал.
  - Ожидавшаяся выручка за прошлый квартал. Эта метрика отражает значение ожидаемого дохода за прошлый квартал.
  - Закрытая выручка за прошлый квартал. Эта метрика отражает значение закрытого дохода за прошлый квартал.
  - Выручка от сделки за прошлый квартал (000) Эта метрика отражает значение дохода за прошлый квартал (в тысячах).

- Ожидавшаяся выручка за прошлый квартал (000) Эта метрика отражает значение ожидаемого дохода за прошлый квартал (в тысячах).
- Закрытая выручка за прошлый квартал (000) Эта метрика отражает значение закрытого дохода за прошлый квартал (в тысячах).
- Территория

### **Заметки по использованию**

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### **Предметная область исторической аналитики "Портфель"**

#### **Доступность**

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

#### **Цель**

В этой предметной области можно анализировать историю портфеля, контакты и продукты. Имеется возможность создавать отчеты по портфелю для следующих размерностей: контакт, организация (субъект), продукт, консультант и время. Этот отчет позволяет консультантам и их менеджерам найти ответы на вопросы, подобные следующим:

- Какие финансовые продукты имеют клиенты и каков их демографический профиль?
- Сколько активов клиентов данного пользователя инвестировано, в каких классах безопасности и классах активов?
- Каков размер активов в книге каждого бизнес-консультанта?
- Какие классы активов в книге каждого бизнес-консультанта?
- Какие клиенты данного пользователя – лучшие по размеру портфеля и выручке?

Эта информация позволяет анализировать портфели в отношении клиентов и консультантов.

#### **Тип отношений**

Простой

#### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Контакт
- Дата
- Учреждение
- Принадлежит пользователю
- Портфель
- Продукт

#### **Метрики**

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики портфеля
  - Пользовательские метрики портфеля
  - Число портфелей
  - Общая стоимость активов
  - Сумма ссуды
  - Премияльный

- Выручка
- Номинал
- Предельная сумма кредита
- Среднее совокупное значение актива
- Средняя сумма ссуды
- Средняя страховая премия
- Средняя выручка
- Средняя номинальная стоимость
- Средняя предельная сумма кредита

### Заметки по использованию

Размерность "Контакт" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Размерность "Портфель" обычно включает нефинансовые активы, например транспортные средства, если они не были специально исключены администратором из списков портфеля с использованием параметра "Исключить записи транспортных средств/активов из портфельных счетов" на странице профиля компании.

### Предметная область исторической аналитики "Продукт"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

В этой предметной области можно анализировать показатели выручки по размерностям: продукт, организация (субъект), пользователь, возможность, дата и территория. Уровень сведений в этой предметной области несколько выше, чем в области отчетов сделка-продукт, так как здесь можно анализировать выручку от сделки по размерности "Продукт". Эта предметная область соединяет разрыв анализа между предметными областями отчетов о сделке и отчетов сделка-продукт.

#### Тип отношений

Простой

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:..

- Субъект
- Дата
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Продукты
- Территория

#### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики выручки от продукта
  - Пользовательские показатели выручки от продукта
  - Выручка
  - Ожидаемая выручка от продукта
  - Выручка от продукта на момент закрытия

- Выручка от продукта (000)
- Ожидаемая выручка от продукта (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)
- Закупочная цена
- Средняя закупочная цена
- Среднее число
- Общее количество
- Выручка от продукта за прошлый квартал
- Закрытая выручка от продукта за прошлый квартал
- Выручка от продукта за прошлый квартал (000)
- Закрытая выручка от продукта за прошлый квартал (000)

#### **Заметки по использованию**

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Поле "Флаг прогноза" в размерности "Продукт" в этой предметной теме отображается на тип записи "Доход для возможности", и если это поле выбирается с другими полями продукта (например, "Имя продукта"), в отчете отображаются только записи продукта, связанные с записью "Доход по продукту для возможности".

#### **Предметная область исторической аналитики "Котировка"**

##### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand. К объекту "Котировки" должен быть предоставлен доступ администратором.

##### **Цель**

Эта предметная область позволяет анализировать котировки по размерностям: "Организация", "Дата", "Возможность" и "Владелец".

##### **Тип отношений**

Простой

##### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Дата
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Котировка

##### **Метрики**

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Пользовательские метрики котировки
- Число котировок

#### **Заметки по использованию**

Нет.

## Предметная область исторической аналитики "Этап продаж"

История этапов продаж содержит следующие предметные области.

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область позволяет анализировать бизнес-возможности на разных этапах продаж по размерностям субъектов, возможностей, этапов продаж и дат. Предметная область истории этапов продаж представляет исторические снимки возможностей на основе событий и доступна только для исторических данных. Поскольку бизнес-возможности проходят через несколько этапов продаж, эта предметная область содержит больше данных, чем предметная область возможностей.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Субъект
- Исторический этап продаж
- Возможность

### Метрики

Далее приведен полный список метрик для данной предметной области:

- Метрики этапов продаж
  - Среднее время от начала этапа (в днях)
  - Количество дней в этапе
  - Число возможностей
  - Последствия
  - Соотношение последствий

### Заметки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

В размерности "Возможность" существует папка "Принадлежит пользователю". Хотя эта папка в иерархии расположена в размерности "Возможность", она является самостоятельной размерностью. Каждая размерность связана с соответствующей таблицей в базе данных. Если данные для отчета извлекаются из нескольких таблиц, для связи таблиц используются показатели отчета.

Для демонстрации этого эффекта рассмотрим следующие примеры, где владелец возможности Opportunity\_A изменил этап продаж:

Пример 1. Выбраны только поля из размерности "Возможность".

Результат 1. В отчет включены все возможности.

Пример 2: выбраны только поля из папки "Принадлежит пользователю".

Результат 2: в отчет включены все пользователи, независимо от наличия у них записей.

Пример 3: выбраны поля как из размерности "Возможность", так и из папки "Принадлежит пользователю".

Результат 3: в отчете выводится несколько строк для возможности Opportunity\_A, по одной строке для каждого владельца и этапа продаж.

## Предметная область исторической аналитики "Запрос на обслуживание"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область позволяет анализировать историю запросов на обслуживание, субъекты (организации) и активы. Эта предметная область предоставляет возможность анализа запросов на обслуживание по следующим размерностям: организация (субъект), контакт, запрос на обслуживание, пользователь, партнер, возможность и дата. Это помогает измерять и анализировать важные метрики (показатели) эффективности организации запросов на обслуживание клиентов, включая оценку продолжительности пребывания запроса на обслуживание в открытом состоянии и среднее время закрытия запроса. С помощью метрик эффективности запросов на обслуживание компания может повысить удовлетворенность клиентов и производительность работников, а также сократить оперативные расходы.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:..

- Субъект
- Актив
- Контакт
- Дата

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Размерность даты основана на дате закрытия для метрик из списка "Метрики запроса на обслуживание по дате закрытия" и на основе даты открытия для всех остальных метрик.

- Дилер
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Продукт
- Запрос на обслуживание
- Транспортное средство

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики запроса на обслуживание
  - Показатели запроса на обслуживание по дате закрытия
  - Число отмененных ЗО (дата закрытия)
    - Число закрытых ЗО (дата закрытия)
    - Среднее время закрытия ЗО (в днях) (дата закрытия)
    - Среднее время закрытия ЗО (в минутах) (дата закрытия)
  - Пользовательские показатели запроса на обслуживание
  - Число запросов на обслуживание
  - Число открытых запросов на обслуживание



- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Средний возраст открытого ЗО (в минутах)
- Среднее время закрытия ЗО (в минутах)

### Заметки по использованию

Пользовательские поля в размерности "Транспортное средство" совместно используются типом записи "Транспортное средство" и типом записи "Актив". Тип записи "Транспортное средство" имеет два набора пользовательских полей: один набор, который совместно используется с типом записи "Актив" и отображается в размерности "Транспортное средство", и другой набор, предназначенный исключительно для типа записи "Транспортное средство". Пользовательские поля, предназначенные только для типа записи "Транспортное средство", недоступны в отчетах. При добавлении пользовательских полей к типу записи "Транспортное средство" убедитесь, что все поля, которые необходимо отобразить в отчетах, добавляются к совместно используемым пользовательским полям актива-транспортного средства, а не только к пользовательским полям транспортного средства.

Размерности "Организация", "Контакт" и "Запрос на обслуживание" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Размерность "Возможность" используется для анализа метрик и атрибутов в возможности для отношения запроса на обслуживание.

### Предметная область исторической аналитики "Команда для запроса на обслуживание"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между запросами на обслуживание и членами команды. Поскольку в Oracle CRM On Demand запрос на обслуживание можно связать с различными членами команды, его можно использовать для вывода списка всех членов команд, связанных с запросом на обслуживание, и всех запросов на обслуживание, в которые пользователь добавлен как член команды. Эта предметная область не используется для создания отчетов по запросам на обслуживание, не связанным ни с каким пользователем, или по пользователям, не связанным с запросом на обслуживание.

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Дата (на основе времени открытия запроса на обслуживание)
- Запрос на обслуживание
- Команда для запроса на обслуживание
- Член команды

#### Метрики

- Команда для запроса на обслуживание

- Оптимизированные пользовательские метрики команды для запроса на обслуживание
- Число членов команды для запроса на обслуживание

### Заметки по использованию

Размерность "Запрос на обслуживание" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

В папке "Оптимизированные пользовательские поля команды для запроса на обслуживание" для размерности "Команда для запроса на обслуживание" доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Флажок
- Дата
- Дата/время
- Процент
- Телефон
- Список выбора
- Текст (полный)
- Текст (сокращенный)

В папке "Оптимизированные пользовательские метрики команды для запроса на обслуживание" в качестве метрик доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Валюта
- Целое число
- Число

**Просмотр данных.** В этой предметной области всегда используется режим "Просмотр команды" независимо от настроек, указанных в профиле пользователя или компании. Благодаря этому как у владельцев, так и у членов команды всегда есть возможность включать в отчетность сведения по всем запросам на обслуживание.

### Предметная область исторической аналитики "Общие действия"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область дает возможность анализировать общие действия по размерностям: субъект (организация), контакт и пользователь. Поскольку эти действия могут быть общими для нескольких пользователей в Oracle CRM On Demand, используя эту предметную область, можно создать отчет об общих действиях. Отчеты об операциях, выполняемых исключительно владельцем или совместно хотя бы с одним пользователем, можно создать в этой предметной области.

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Операции
- Контакт

- Принадлежит пользователю

## Метрики

- Метрики мероприятия
  - Пользовательские метрики мероприятия
  - Метрики операций по дате создания
    - Число операций
    - Число встреч (дата создания)
    - Число закрытых операций
    - Число открытых операций
    - Число задач (дата создания)
- Метрики операций по другим датам
  - Число встреч (дата окончания)
  - Число встреч (дата начала)
  - Число задач (срок выполнения)
- Оптимизированные пользовательские метрики действия
- Число организаций с действиями
- Число операций
- Число запланированных встреч
- Число набранных звонков
- Число звонков, по которым удалось дозвониться
- Число закрытых операций
- Число открытых операций

## Заметки по использованию

Размерности "Организация", "Операция" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Возможность просмотра данных записи операции не контролируется ее связью с книгой в этой предметной области. Для просмотра записей операции в этой предметной области необходимо быть владельцем записи или получить к ней совместный доступ.

## Предметная область исторической аналитики "Общий адрес"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты об общих адресах, их связях с организациями и контактами, а также соответствующих метриках. С помощью этой предметной области можно составлять отчеты об организациях и контактах, которые прикреплены к ней или совместно используют один адрес.

### Тип отношений

Многие ко многим

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Контакт
- Общий адрес

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Поля списка выбора общих адресов
  - Индексированный список отбора 1
  - Индексированный список отбора 2
  - Индексированный список отбора 3
  - Индексированный список отбора 4
  - Индексированный список отбора 5
  - Статус "Проверено"
- Адрес получателя товара (расширенный)
  - Адрес 1
  - Адрес 2
  - Адрес 3
  - Город
  - Страна
  - Почтовый ящик/номер отделения
  - Провинция
  - Штат
  - Почтовый индекс
- Число организаций
- Число организаций и контактов
- Число контактов

### Заметки по использованию

Нет

### Предметная область исторической аналитики "Решения"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

В этой предметной области можно анализировать решения по таким размерностям, как продукт, категория продуктов, запрос на обслуживание и окончание срока действия, а также отношениям между решениями и связанными с ними запросами на обслуживание. Также можно анализировать важное решение и связанные метрики запросов на обслуживание, чтобы помочь компании оценить статус и эффективность решений.

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Окончание срока действия

- Продукт
- Категория продукта
- Запрос на обслуживание
- Решение

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Пользовательские метрики решения
  - Средняя индексированная валюта 0
  - Средний индексированный номер 0
  - Индексированная валюта - 0
  - Индексированный номер - 0
- Число решений
- Число утвержденных решений
- Число опубликованных решений
- Число устаревших решений
- Число запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание

### Заметки по использованию

Размерность "Запрос на обслуживание" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область исторической аналитики "Продукт с особой ценой"

#### Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### Цель

Запросы особых цен позволяют партнерам и владельцам торговых марок выполнять ряд бизнес-процессов, посредством которых партнер запрашивает у владельца торговой марки более низкую цену на продукт (на различных основаниях, таких как реакция на конкурентную сделку или общие тренды понижения цен).

Эта предметная область предоставляет возможность выполнения исторического анализа и создания отчетов по запросам особых цен и продуктам с особыми ценами, позволяя оценить эффективность партнеров. Можно использовать метрики и сведения, такие как авторизованное снижение цены для каждого продукта, партнера и квартала, для измерения эффективности скидок и продуктов по каналу.

#### Тип отношений

Простой

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:..

- Дата (на основе начальной даты запроса особых цен)
- Регистрация сделки
- Конечный заказчик
- Последний утверждающий

- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера
- Продукт
- Категория продукта
- Запрос особых цен

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики продукта с особой ценой
  - Метрики продукта с особой ценой по дате разрешения
    - Число запросов особых цен (дата разрешения)
    - Разрешенная сумма (дата разрешения)
    - Разрешенная сумма (дата разрешения) (000)
    - Запрошенная сумма (дата разрешения)
    - Запрошенная сумма (дата разрешения) (000)
    - Средняя разрешенная сумма (дата разрешения)
    - Средняя запрошенная сумма (дата разрешения)
    - Среднее число (дата разрешения)
    - Количество (дата разрешения)
  - Метрики продукта с особой ценой по дате отправки
    - Число запросов особых цен (дата отправки)
    - Разрешенная сумма (дата отправки)
    - Разрешенная сумма (дата отправки) (000)
    - Запрошенная сумма (дата отправки)
    - Запрошенная сумма (дата отправки) (000)
    - Средняя разрешенная сумма (дата отправки)
    - Средняя запрошенная сумма (дата отправки)
    - Среднее число (дата отправки)
    - Количество (дата отправки)
- Число запросов особых цен
- Разрешенная сумма
- Разрешенная сумма (000)
- Запрошенная сумма
- Запрошенная сумма (000)
- Средняя разрешенная сумма
- Средняя запрошенная сумма
- Средняя авторизованная стоимость
- Средний разрешенный процент скидки
- Средняя рекомендованная производителем розничная цена

- Средняя стоимость закупки
- Среднее число
- Средняя запрошенная стоимость
- Средний запрошенный процент скидки
- Средняя запрошенная конечная цена
- Средняя предложенная конечная цена
- Количество
- Разрешенная сумма за прошлый квартал
- Разрешенная сумма за прошлый квартал (000)
- Запрошенная сумма за прошлый квартал
- Запрошенная сумма за прошлый квартал (000)
- Количество за прошлый квартал

### Заметки по использованию

Нет

**Историческая предметная область аналитики "Анализ отслеживания использования"**

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand. Доступ к этой предметной области требует наличия полномочий "Отслеживание использования". Роли пользователя "Администратор" эти полномочия предоставляются по умолчанию.

### Цель

Эта предметная область позволяет пользователям, имеющим полномочия "Отслеживание использования", анализировать использование Oracle CRM On Demand в компании. Компании могут анализировать использование следующих прикладных областей в Oracle CRM On Demand:

- Использование приложения
- Принятие пользователем
- Настройка и конфигурация

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Объект аналитики
- Контент
- Дата
- Тип объекта
- Пользователь
- История входов пользователя в систему

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области и полей, для которых они хранятся.

В следующей таблице представлены метрики объекта аналитики.

| Метрика | Описание |
|---------|----------|
|---------|----------|



|                |                           |
|----------------|---------------------------|
| Число объектов | Число объектов аналитики. |
|----------------|---------------------------|

В следующей таблице представлены показатели эффективности аналитики. Они отражают эффективность запросов. В этой таблице *Да* означает, что метрика доступна для данного поля.

| Метрика                                 | Пользователь | Дата (неделя) | Контент | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|--------------|---------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число запросов                          | Да           | Да            | Да      | Число запросов по именам отчетов и информационных панелей по неделям. Если отчет также доступен на информационной панели, число запросов для этого отчета отражает только запросы, в которых он выполнялся как отчет. Поскольку информационная панель часто содержит несколько отчетов, выполняемые в ней запросы не включаются в общее число отчетов. |
| Число случаев, завершившихся с ошибками | Да           | Да            | Да      | Число запросов с ошибками по именам отчетов и информационных панелей по неделям.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Среднее время ответа (с)                | Да           | Да            | Да      | Среднее время ответа на запросы (в секундах).                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

В следующей таблице представлены метрики использования приложения в Oracle CRM On Demand. Эти метрики отражают использование различных типов объектов приложения, в том числе количество созданных, обновленных и удаленных записей. В этой таблице *Да* означает, что метрика доступна для данного поля.

| Метрика                   | Пользователь | Дата (месяц) | Тип объекта | Описание                                                      |
|---------------------------|--------------|--------------|-------------|---------------------------------------------------------------|
| Число созданных записей   | Да           | Да           | Да          | Число созданных записей по объектам, пользователям, месяцам   |
| Число обновленных записей | Да           | Да           | Да          | Число обновленных записей по объектам, пользователям, месяцам |
| Число удаленных записей   | Да           | Да           | Да          | Число удаленных записей по объектам, пользователям, месяцам   |

В следующей таблице приведены показатели эффективности представления страниц в Oracle CRM On Demand. В этой таблице *Да* означает, что метрика доступна для данного поля.

| Метрика | Пользователь | Дата (неделя) | Контент | Описание |
|---------|--------------|---------------|---------|----------|
|---------|--------------|---------------|---------|----------|

|                           |    |    |    |                                                                        |
|---------------------------|----|----|----|------------------------------------------------------------------------|
| Число запросов            | Да | Да | Да | Число запросов по страницам по неделям                                 |
| Среднее время ответа (мс) | Да | Да | Да | Среднее время ответа для представлений страниц (в миллисекундах).      |
| Макс. время отклика (мс)  | Да | Да | Да | Максимальное время отклика для представлений страниц (в миллисекундах) |
| Мин. время отклика (мс)   | Да | Да | Да | Минимальное время отклика для представлений страниц (в миллисекундах)  |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Значения максимального и минимального времени отклика доступны только для тех записей представлений страниц, которые были загружены после того, как эта функция стала доступной. Записи представлений страниц, загруженные в Oracle CRM On Demand версии 25 и более ранних, имеют значения NULL, поскольку эти данные не включались в записи в тех версиях.

В следующей таблице представлены метрики настройки и конфигурации. Эти метрики представляют собой снимок последней настройки и конфигурации Oracle CRM On Demand на момент обновления с приращением данных отслеживания использования. Метрики настройки и конфигурации уникальны, поскольку не регистрируются на каком-либо уровне размерности.

| Метрика                         | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число администраторов           | Число администраторов, которым предоставлены какие-либо из следующих полномочий: "Управление компанией", "Управление компанией - определение валют", "Управление компанией - сброс всех паролей", "Управление темами", "Управление контентом", "Управление контентом - управление дополнениями и изображениями страницы сведений", "Управление книгами", "Управление территориями", "Управление пользователями", "Управление ролями и доступом", "Управление пользователями и доступом - управление делегированными пользователями" |
| Число правил назначения         | Число правил назначения, определенных в Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Число книг                      | Число книг, определенных в Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Число валют                     | Число валют, активированных в Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Число пользовательских полей    | Число пользовательских полей, используемых в Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Число пользовательских объектов | Число пользовательских объектов, развернутых в Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                |                                                                         |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Число пользовательских вкладок | Число пользовательских веб-вкладок, используемых в Oracle CRM On Demand |
| Число групп                    | Число групп, настроенных в Oracle CRM On Demand                         |
| Число языков                   | Число языков, включенных в Oracle CRM On Demand                         |
| Число продуктов                | Число продуктов, определенных в Oracle CRM On Demand                    |
| Число процессов продаж         | Число процессов продаж, определенных в Oracle CRM On Demand             |
| Число территорий               | Число территорий, настроенных в Oracle CRM On Demand                    |
| Число веб-апплетов             | Число веб-апплетов, используемых в Oracle CRM On Demand                 |
| Число веб-ссылок               | Число веб-ссылок, используемых в Oracle CRM On Demand                   |
| Число потоков операций         | Число потоков операций, настроенных в Oracle CRM On Demand              |

В следующей таблице представлены метрики принятия пользователем (за месяц). Эти метрики позволяют компаниям контролировать и анализировать принятие пользователем приложения Oracle CRM On Demand. В этой таблице *Да* означает, что метрика доступна для данного поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Любая запись сеанса, в которой отсутствует значение в поле "Время выхода" исключается из расчета метрик числа секунд входа и среднего числа секунд входа для метрик по месяцам и неделям, поскольку расчет продолжительности сеанса невозможен.

| Метрика                                         | Пользователь | Дата (месяц) | Описание                                                                                 |
|-------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число активных пользователей                    | Нет          | Да           | Число активных пользователей в приложении за месяц                                       |
| Число дней с момента последнего входа в систему | Да           | Нет          | Число дней с момента последнего входа пользователя в систему                             |
| Число делегированных пользователей              | Нет          | Да           | Число делегированных пользователей за месяц                                              |
| Число лицензий                                  | Нет          | Нет          | Число лицензий, определенных в профиле компании                                          |
| Число секунд входов                             | Да           | Да           | Продолжительность входов пользователя в систему (в секундах) в течение указанного месяца |

|                                       |     |    |                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|-----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число общих входов в систему          | Да  | Да | Число входов пользователя в систему в течение указанного месяца. Если пользователь входит в систему три раза за день, это считается как 3 входа и прибавляется к значению за текущий месяц.                     |
| Число уникальных входов в систему     | Да  | Да | Число отдельных входов пользователя в систему в течение указанного месяца. Если пользователь входит в систему три раза за день, это считается как 1 уникальный вход и прибавляется к значению за текущий месяц. |
| Число неуспешных входов в систему     | Да  | Да | Число неудачных входов в систему по пользователям по месяцам                                                                                                                                                    |
| Процент входов в систему              | Нет | Да | Число пользователей, вошедших в систему в этом месяце, поделенное на число активных пользователей.                                                                                                              |
| Средняя частота входов за месяц       | Нет | Да | Число уникальных входов в систему за указанный месяц, поделенное на число пользователей, вошедших в систему за этот месяц.                                                                                      |
| Среднее число секунда входа в систему | Да  | Да | Продолжительность входов пользователя в систему (в секундах) в течение указанного месяца, деленная на число входов пользователя в течение этого месяца.                                                         |

В следующей таблице представлены метрики принятия пользователем (за неделю). Эти метрики позволяют компаниям контролировать и анализировать принятие пользователем приложения Oracle CRM On Demand. В этой таблице *Да* означает, что метрика доступна для данного поля.

| Метрика                            | Пользователь | Дата (неделя) | Описание                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|--------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число активных пользователей       | Нет          | Да            | Число активных пользователей в приложении за неделю                                                                                                                                                 |
| Число делегированных пользователей | Нет          | Да            | Число делегированных пользователей за неделю                                                                                                                                                        |
| Число секунд входов                | Да           | Да            | Продолжительность входов пользователя в систему (в секундах) в течение указанной недели                                                                                                             |
| Число общих входов в систему       | Да           | Да            | Число входов в систему в течение указанной недели. Если пользователь входит в систему три раза за день, это считается как 3 входа и прибавляется к значению за текущую неделю.                      |
| Число уникальных входов в систему  | Да           | Да            | Число уникальных входов в систему в течение указанной недели. Если пользователь входит в систему три раза за день, это считается как 1 уникальный вход и прибавляется к значению за текущую неделю. |
| Число неуспешных входов в систему  | Да           | Да            | Число неудачных входов в систему по пользователям по неделям                                                                                                                                        |

|                                       |     |    |                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------|-----|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Процент входов в систему              | Нет | Да | Число пользователей, вошедших в систему на этой неделе, поделенное на число активных пользователей.                                                   |
| Среднее число секунда входа в систему | Да  | Да | Продолжительность входов пользователя в систему (в секундах) в течение указанной недели, деленная на число входов пользователя в течение этой недели. |
| Средняя частота входов за неделю      | Нет | Да | Число уникальных входов в систему за указанную неделю, поделенное на число пользователей, вошедших в систему за эту неделю.                           |

### Заметки по использованию

В этом разделе представлены примечания по использованию.

### Данные отслеживания использования

Данные отслеживания использования в хранилище данных обновляются еженедельно на основании информации, содержащейся в данных приложения Oracle CRM On Demand. Обновление данных отслеживания использования происходит в выходные дни и не сопровождается инкрементальным обновлением остальных данных каждую ночь.

Метрики отслеживания использования пересчитываются только за текущий месяц, а за предыдущий не пересчитываются, если неделя не охватывает конец месяца. Например, если обновление с приращением для отслеживания использования выполняется в пятницу 28 мая 2010 года, метрики отслеживания использования пересчитываются за весь месяц, начиная с 1 мая 2010 года. При выполнении обновления с приращением для отслеживания использования в пятницу 4 июня 2010 года метрики отслеживания пересчитываются и за май, и за июнь, поскольку эта неделя попадает в оба месяца.

Метрики отслеживания использования суммируются по календарным месяцам. Хотя анализ этих метрик по финансовым календарям компании возможен, они не согласованы с финансовым календарем для компаний с нестандартными календарями. В определении финансового календаря возможны различные особенности, особенно если используется схема "4-4-5" или "5-4-4" либо пользовательский календарь, где два календарных месяца начинаются в одном финансовом периоде или в финансовом периоде не начинается ни один календарный месяц. В подобных ситуациях метрики отслеживания использования могут быть завышенными или могут отсутствовать для данного финансового периода.

Большая часть данных отслеживания использования регистрируется на уровне недели. Некоторые метрики принятия пользователем не регистрируются на уровне недели. Никакие метрики настройки и конфигурации не регистрируются на уровне недели. Поскольку данные отслеживания использования регистрируются на уровне недели, их можно сводить по месяцам, кварталам и годам. Однако в случае выполнения на уровне ниже недели это может не дать никаких результатов.

## Об истории входов в систему пользователями

Данные истории входов в систему пользователями старше 90 дней постоянно очищаются из приложения Oracle CRM On Demand. Поэтому, когда приложение Oracle CRM On Demand впервые обновляется до этой версии, возможность отслеживания использования может поддерживать метрики принятия пользователем приблизительно 90 дней. Однако данные истории принятия пользователем сохраняются в хранилище данных для поддержки исторического анализа трендов метрик принятия пользователем в аналитике Oracle CRM On Demand. Эти данные сохраняются до следующего полного обновления даже после очистки данных из Oracle CRM On Demand.

## Метрики отслеживания использования

Сбор метрик отслеживания использования осуществляется по календарным неделям. Если применяется нестандартный календарь, например 5-4-4, 4-4-5, или пользовательский финансовый календарь, возможно, что один финансовый месяц или квартал может содержать больше или меньше недель в сравнении с другими финансовыми месяцами или кварталами. Поэтому метрики за указанный месяц или квартал могут отображаться немного завышенными или заниженными. Это может происходить, когда метрики компании не полностью согласованы с ее определениями финансового календаря, а анализируются по месяцам и кварталам финансового календаря.

## Размерность объекта аналитики

Поля из размерности "Объект аналитики" можно объединять только с полями из размерности "Пользователь" и только с метриками "Объект аналитики". Поля из размерности "Объект аналитики" нельзя объединять с полями из любых размерностей, отличных от размерности "Пользователь", или с метриками, отличными от метрики "Объект аналитики".

Для сообщений сведений о пользователе, создавшем объект, добавьте поля из объекта аналитики и поля либо из размерности "Пользователь", либо из размерности "Создано" в размерности "Объект аналитики". Для сообщений сведений о пользователе, последним изменившем объект, добавьте поля из объекта аналитики и поля либо из размерности "Пользователь", либо из размерности "Изменено" в размерности "Объект аналитики".

Еженедельное обновление данных отслеживания использования перезаписывает существующие данные для объектов аналитики. Для сравнения данных по неделям необходимо экспортировать данные каждую неделю.

Данные отслеживания использования собираются для следующих типов объектов аналитики: действие, анализ, условие, фильтр, информационная панель, страница информационной панели и приглашение информационной панели.

При извлечении и просмотре данных для объектов аналитики учитывайте следующие моменты:

- Данные собираются для объектов аналитики только в общих папках. Для объектов аналитики, которые хранятся в личных папках, данные не собираются.
- Данные об удаленных объектах не собираются. Если объект был удален из каталога в течение недели до обновления данных, данные не содержат никакой информации об этом объекте.
- Если объект был изменен более одного раза в течение недели до обновления данных, доступны только подробные сведения для самого последнего изменения.
- Если объект был создан в течение недели до обновления данных, а затем удален в течение того же периода, этот объект не включается в данные за данный период.
- Если объект был создан в течение данной недели, а затем удален в течение следующей недели, а новый объект аналитики с тем же именем был создан в течение той же недели, объект с таким именем появляется как вновь созданный объект в данных за две следующие друг за другом недели.

## Метрики объектов аналитики



Метрики "Объект аналитики" можно объединять только с полями из размерности "Объект аналитики" и "Пользователь". Метрики "Объект аналитики" нельзя объединять с другими метриками или с полями из любой другой размерности, отличной от размерности "Пользователь" или "Объект аналитики".

### Размерность контента

Размерность контента является общей для показателей эффективности аналитики и показателей эффективности представления страницы.

Для представления отчета по показателям эффективности аналитики следует при фильтрации указать в поле "Категория контента" следующее условие:

категория контента = аналитика V3

Для представления отчета по показателям эффективности представления страницы следует при фильтрации указать в поле "Категория контента" следующее условие:

категория контента = представление страницы

При анализе показателей эффективности представлений страницы доступны только поля размерности контента "Категория контента" и "Имя контента". Для показателей эффективности представлений страницы значение имени контента представляет заголовок экрана. Для показателей эффективности аналитики это значение представляет имя отчета или информационной панели.

Чтобы отобразить в анализе отслеживания использования путь для анализа и информационных панелей, используйте поле "Сведения о контенте" в размерности "Контент". Сведения о контенте отображаются только для контента, для которого в качестве категории контента установлено значение аналитики V3.

Пути для анализа и информационных панелей имеют следующий формат:

- Путь к личной папке пользователя:

`/users/UserRowID`

где *UserRowID* - это идентификатор строки пользователя, являющегося владельцем папки. Пример:

`/users/1QA4-HQOAD`

- Путь для общей папки уровня компании:

`/shared/CompanyNumber_Shared_Folder`

где *CompanyNumber* - это номер экземпляра вашей компании для Oracle CRM On Demand. Пример:

`/shared/9999_Shared_Folder`

- Путь для перенесенной общей папки уровня компании:

`/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder`

где *CompanyNumber* - это номер экземпляра вашей компании для Oracle CRM On Demand. Пример:

`/shared/Company_9999_Shared_Folder`

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В выпусках до 38 использование для пользовательских информационных панелей, хранящихся в папках в перенесенной общей папке в масштабах компании, не отслеживалось.

- Путь для анализа, который встроен в главную страницу типа записи в стандартном приложении, имеет суффикс `/_Emb`. Некоторые анализы, которые запускаются из встроенных информационных панелей в папке предварительно построенных анализов в каталоге, имеют суффикс `/_DB`. Подпапки, соответствующие суффиксам `/_Emb` и `/_DB`, и анализы в этих подпапках не отображаются в каталоге.

Пример пути для анализа, который по умолчанию встроен в главную страницу типа записи в стандартном приложении:

`/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_Emb`

Пример пути для анализа, который запускается из встроенной информационной панели:

`/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_DB`

Начиная с выпуска 38, поле "Сведения о контенте" заполняется следующим образом:

- Для пользовательских информационных панелей, хранящихся в папках "Мои папки" или "Общие папки", в поле "Сведения о контенте" указывается путь к информационной панели, отображаемый в каталоге.

Например, если информационная панель хранится в пользовательской папке с именем "Мои пользовательские информационные панели (My Custom Dashboards)" непосредственно в каталоге "Мои папки" для пользователя с идентификатором пользователя 1QA4-HQOAD, поле "Сведения о контенте" содержит следующую строку:

`/users/1QA4-HQOAD/My Custom Dashboards`

Каждый пользовательский уровень папки включен в путь.

Или, например, если информационная панель хранится в пользовательской папке с именем Custom Account Dashboards (Пользовательские информационные панели субъекта) непосредственно в каталоге общих папок в масштабах компании, то для компании с номером экземпляра 9999 поле "Сведения о контенте" содержит следующую строку:

`/shared/9999_Shared_Folder/Custom Account Dashboards`

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В выпусках до 38 использование для пользовательских информационных панелей, хранящихся в папках в каталоге "Мои папки", не отслеживалось. Использование для пользовательских информационных панелей, хранящихся в папках в каталоге "Общие папки" отслеживалось, но поле "Сведения о контенте" не заполнялось.

- Для анализов, запускаемых из информационной панели, в поле "Сведения о контенте" указывается путь к информационной панели, включая имя этой информационной панели. В поле "Имя контента" вводится имя встроенного анализа.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В выпусках до 38 поле "Сведения о контенте" не заполнялось для анализов, встроенных в информационную панель.

- Для панели "Моя информационная панель", то есть для личной информационной панели каждого пользователя, в поле "Сведения о контенте" вводится следующий путь:

`/users/UserRowID/_portal`

Пример:

`/users/1QA4-HQOAD/_portal`

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В выпусках до 38 использование для панели "Моя информационная панель" не отслеживалось.

- Для информационных панелей, хранящихся в папке информационных панелей, генерируемых системой, в общей папке в масштабах компании, в поле "Сведения о контенте" вводится следующий путь:

`/shared/CompanyNumber_Shared_Folder/_portal`

Пример:

`/shared/9999_Shared_Folder/_portal`

- Для информационных панелей, хранящихся в папке информационных панелей, генерируемых системой, в перенесенной общей папке на уровне компании, в поле "Сведения о контенте" вводится следующий путь:

`/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder/_portal`

Пример:

/shared/Company\_9999\_Shared\_Folder/\_portal

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Начиная с выпуска 38, путь к папкам информационных панелей, генерируемых системой, включает суффикс /\_portal. В более ранних версиях Oracle CRM On Demand использовался суффикс / Dashboards.

### Аналитика: показатели эффективности

Показатели эффективности аналитики нельзя объединять с какими-либо другими показателями. Показатели эффективности представления страниц также нельзя объединять с какими-либо другими показателями. И те, и другие показатели эффективности сохраняются с использованием разных уровней детализации, которые отличаются друг от друга и от всех остальных показателей. Показатели эффективности аналитики регистрируются на уровне контента, пользователя и недели. Сбор этих показателей осуществляется по мере выполнения каждого отчета каждым пользователем, и они суммируются на уровне недели. Среднее время ответа измеряется в секундах.

В свою очередь, показатели эффективности представления страниц регистрируются на уровне страницы и недели. Сбор этих показателей осуществляется по мере просмотра каждой страницы, и они суммируются на уровне недели. Среднее время ответа измеряется в миллисекундах.

Метрики эффективности аналитики позволяют составлять отчеты о метриках по отдельным пользователям. Однако эффективность представления страниц оценивается только на уровне компании. Большинство представлений страницы имеют заголовок, однако для представлений страниц без заголовков показатель эффективности использования описывается как *Другое*. Метрики эффективности аналитики учитываются для совместно используемых и личных информационных панелей, но не учитываются для динамических запросов. Как имена контента представлений страниц, так и имена представлений аналитики отображают показатели с учетом языка компании по умолчанию и стандартного именования объектов. Они не поддерживают пользовательский язык и переименование объектов.

### Ограничения истории входов пользователя в систему

Размерность "История входов пользователя в систему" указывает источник входа пользователя: "Интерактивный режим", "Веб-службы", "Мобильное устройство" и т. п. Для этой размерности действуют следующие ограничения:

- Единственные метрики, которые можно использовать для истории входов пользователя, это следующие метрики принятия пользователем:
  - Общее число входов в систему
  - Число неуспешных входов в систему
- При инкрементальном обновлении обновляются только данные за текущий месяц.
- Данные истории для столбцов "Тип входа" при инкрементальном обновлении не обновляются.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Значения типа входа доступны только для записей входа пользователя в систему, загруженных с момента активизации данной функции. Записи истории входов пользователя в систему, загруженные в Oracle CRM On Demand выпуска 29 и более ранних, будут содержать значения NULL, поскольку такие данные не записывались в тех версиях.

### Метрики принятия пользователем за неделю и месяц

Данные за неделю не сводятся в данные за месяц. Данные за месяц рассчитываются отдельно исходя из количества дней в месяце.

### Предметная область отчетности в реальном времени "Контакты организаций"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

## Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между субъектами и контактами. Ее можно использовать для создания отчетов по всем контактам, связанным с субъектом, или контактам, используемым несколькими субъектами. Эту предметную область нельзя использовать для создания отчетов по субъектам, которые не связаны ни с одним контактом, или для отчетов по контактам, которые не связаны с субъектом.

## Тип отношений

Многие ко многим

## Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Контакт

## Метрики

- Метрики контакта организации
  - Число контактов организации

## Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

## Предметная область отчетности в реальном времени "Выручка организации"

## Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

## Цель

Предметная область аналитики выручки от организации обеспечивает возможность отслеживания выручки организации по продуктам, категориям, территориям и пользователям.

## Тип отношений

С несколькими фактами

## Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Выручка организации
- Территория организации
- Кампания
- Принадлежит пользователю
- Продукт
- Категория продукта
- Квота

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики выручки организации

- Пользовательские метрики выручки организации
- Число продуктов
- Среднее число продуктов
- Показатели квоты:
  - Значение квоты

### Заметки по использованию

Дополнительные сведения о возможностях выручки организации см. в разделе Предметная область отчетов реального времени "Прогнозы" (см. [Предметная область отчетности в реальном времени "Прогнозы"](#) на стр. 1034). В предметной области прогнозов возможно объединение прогноза, квоты и выручки организации в одном запрашиваемом отчете. Размерности и метрики папки "Квота" можно объединять только с размерностями и метриками папки "Принадлежит пользователю".

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область отчетности в реальном времени "Команда организации"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между субъектами и пользователями, входящими в команды. Поскольку в Oracle CRM On Demand субъект (организацию) можно связать с различными участниками команды, эту предметную область можно использовать для создания списка всех участников команд, связанных с организацией, или всех организаций, в которые пользователь добавлен как участник команды. Эту предметную область нельзя использовать для создания отчетов по субъектам, не связанным с каким-либо пользователем, или отчетов по пользователям, не связанным с субъектом.

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Команда субъекта
- Дата
- Член команды

#### Метрики

- Команда субъекта
  - Оптимизированные пользовательские метрики команды организации
  - Число членов команды организации

### Заметки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

В папке "Оптимизированные пользовательские поля команды организации" для размерности "Команда организации" доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Флажок
- Дата
- Дата/время
- Процент
- Телефон
- Список выбора
- Текст (полный)
- Текст (сокращенный)

В папке "Оптимизированные пользовательские метрики команды организации" в качестве метрик доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Валюта
- Целое число
- Число

**Просмотр данных.** В этой предметной области всегда используется режим "Просмотр команды" независимо от настроек, указанных в профиле пользователя или компании. Благодаря этому как у владельцев, так и у членов команды всегда есть возможность включать в отчетность сведения по всем организациям.

#### **Предметная область отчетности в реальном времени "Организации"**

##### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

##### **Цель**

В этой предметной области дается сводное представление операционных метрик субъектов (организаций), с которыми имеет дело компания. Тип записи "Субъект" является типом записи, который требуется проанализировать. Эта предметная область позволяет найти ответы на основные вопросы об эффективности субъекта: "У каких организаций наибольшее число запросов на обслуживание? Какие организации дают наибольшее число возможностей?" В этой предметной области можно группировать метрики и делать сводку на любом уровне по размерностям: субъект, территория организации и дата. Для более глубокого анализа, включающего другие бизнес-сферы, следует использовать другие предметные области.

##### **Тип отношений**

Сводка

##### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Кампания
- Дата создания
- Принадлежит пользователю
- Территория

##### **Метрики**

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Пользовательские метрики организации

- Выручка
- Выручка (000)
- Средняя выручка
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Средн. выручка на момент закрытия
- Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
- Потенциальная выручка
- Средняя потенциальная выручка
- Выручка
- Выручка от продукта (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)
- Число организаций
- Число организаций с возможностями
- Число операций
- Число контактов
- Число возможностей
- Число заключенных сделок
- Число запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок

### Заметки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область отчетности в реальном времени "Организации и конкуренты"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между организациями и организациями конкурентов. Эта предметная область практически идентична предметным областям



субъектов. Единственное отличие состоит в том, что она включает размерность "Конкурент", имеющую отношение "многие ко многим" с типом записи субъекта. В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие всех конкурентов для организации. Поскольку эта предметная область представляет отношение "многие ко многим" между субъектами и их конкурентами, для субъектов, не связанных хотя бы с одной организацией конкурента, нельзя создать отчет с помощью этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации конкурента:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

### Тип отношений

Многие ко многим

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Конкурент организации
- Кампания
- Дата создания
- Принадлежит пользователю
- Связанный контакт
- Территория

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Пользовательские метрики организации
  - Выручка
  - Выручка (000)
  - Средняя выручка
  - Выручка на момент закрытия
  - Выручка на момент закрытия (000)
  - Средн. выручка на момент закрытия
  - Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
  - Потенциальная выручка
  - Средняя потенциальная выручка
  - Выручка
  - Выручка от продукта (000)
  - Выручка от продукта на момент закрытия
  - Выручка от продукта на момент закрытия (000)
  - Число организаций

- Число организаций с возможностями
- Число операций
- Число контактов
- Число возможностей
- Число заключенных сделок
- Число запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок

### Заметки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Размерность "Связанный контакт"

Субъекты можно связать с другим субъектом в качестве конкурентов. Все субъекты, связанные с субъектом в качестве конкурентов, перечислены в разделе связанной информации "Конкуренты субъекта" на странице сведений о субъекте. Отношение между двумя субъектами, связанными таким образом, также могут иметь основной контакт, который отличается от основных контактов в связанных субъектах.

Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связи между субъектом и конкурентом, выберите столбцы в размерности "Связанный контакт". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для субъекта, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Субъект". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для конкурента, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Конкурент субъекта".

### Предметная область отчетности в реальном времени "Организации и партнеры"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между субъектами (организациями) и их партнерами. Эта предметная область практически идентична предметным областям субъектов. Единственное отличие состоит в том, что она включает размерность "Партнер", имеющую отношение "многие ко многим" с типом записи субъекта. В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие всех партнеров для организации. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между организациями и организациями партнеров, организации, не имеющие связи ни с одной организацией партнера, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации партнера:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Субъект
- Партнер субъекта
- Кампания
- Дата создания
- Принадлежит пользователю
- Связанный контакт
- Территория

#### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Пользовательские метрики организации
  - Выручка
  - Выручка (000)
  - Средняя выручка
  - Выручка на момент закрытия
  - Выручка на момент закрытия (000)
  - Средн. выручка на момент закрытия
  - Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
  - Потенциальная выручка
  - Средняя потенциальная выручка
  - Выручка
  - Выручка от продукта (000)
  - Выручка от продукта на момент закрытия
  - Выручка от продукта на момент закрытия (000)
  - Число организаций
  - Число организаций с возможностями
  - Число операций
  - Число контактов
  - Число возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Число запросов на обслуживание

- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок

### Заметки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Размерность "Связанный контакт"

Субъекты можно связать с другим субъектом в качестве партнеров. Все субъекты, связанные с субъектом в качестве партнеров, перечислены в разделе связанной информации "Партнеры субъекта" на странице сведений о субъекте. Отношение между двумя субъектами, связанными таким образом, также могут иметь основной контакт, который отличается от основных контактов в связанных субъектах.

Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связи между субъектом и партнером, выберите столбцы в размерности "Связанный контакт". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для субъекта, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Субъект". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для партнера, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Партнер субъекта".

### Предметная область отчетности в реальном времени "Организации и связанные организации"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов по отношениям "многие-ко-многим" между субъектами (организациями) и связанными субъектами. Эта предметная область практически идентична предметным областям субъектов. Единственное различие состоит в том, что она включает размерность "Связанная организация", у которой есть отношения "многие-ко-многим" с типом записи "Организация". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие все связанные организации для организации. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между организациями и связанными организациями, организации, не имеющие ни одной связанной организации, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения связанной организации:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата

- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:..

- Субъект
- Кампания
- Дата создания
- Принадлежит пользователю
- Связанная организация
- Связанный контакт
- Территория

#### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Пользовательские метрики организации
  - Выручка
  - Выручка (000)
  - Средняя выручка
  - Выручка на момент закрытия
  - Выручка на момент закрытия (000)
  - Средн. выручка на момент закрытия
  - Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
  - Потенциальная выручка
  - Средняя потенциальная выручка
  - Выручка
  - Выручка от продукта (000)
  - Выручка от продукта на момент закрытия
  - Выручка от продукта на момент закрытия (000)
  - Число организаций
  - Число организаций с возможностями
  - Число операций
  - Число контактов
  - Число возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Число запросов на обслуживание
  - Число отмененных запросов на обслуживание
  - Число закрытых запросов на обслуживание
  - Число открытых запросов на обслуживание
  - Число отложенных запросов на обслуживание
  - Средний возраст открытого ЗО

- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в сделки
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок

### Заметки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Размерность "Связанный контакт"

Субъекты можно связать друг с другом. Все субъекты, которые связаны с другим субъектом и не связаны в качестве конкурентов или партнеров, перечислены в разделе связанной информации взаимосвязей субъектов на странице сведений о субъекте. Отношение между двумя субъектами, связанными таким образом, также могут иметь основной контакт, который отличается от основных контактов в связанных субъектах.

**Примечание.** Чтобы связать субъекты друг с другом, необходимо иметь полномочия "Доступ к расширенной взаимосвязи субъектов" и полномочия "Управление доступом к расширенной взаимосвязи контактов и субъектов" в вашей роли пользователя, и администратор должен добавить раздел связанной информации взаимосвязей субъектов в макет страницы сведений о субъекте, назначенный вашей роли.

Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связи между субъектами, выберите столбцы в размерности "Связанный контакт". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для субъекта, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Субъект". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связанного субъекта, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в измерении "Связанный субъект".

### Предметная область отчетности в реальном времени "Операции"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

В этой предметной области можно анализировать ряд показателей (метрик) операций по размерностям: операция, организация, возможность, зацепка, кампания, контакт, запрос на обслуживание и дата. Поскольку данная предметная область представляет каждое событие и взаимодействие операции в связи с этими типами записей, она находится на самом нижнем уровне сведений, что означает, что таблица фактов операции, которая определяет эту предметную область, может быть самой большой. Эта предметная область позволяет делать сводки и анализировать метрики операций с использованием наибольшего набора размерностей. Эта предметная область содержит функцию нескольких фактов, что позволяет создавать отчеты по квотам пользователя в отношении метрик операций.

#### Тип отношений

Простой

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект

- Операции
- Кампания
- Контакт
- Зацепка
- Возможность
- Запрос на обслуживание
- Квота

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики мероприятия
  - Число операций
  - Число открытых операций
  - Число организаций с действиями
  - Число закрытых операций
- Показатели квоты
  - Значение квоты

### Заметки по использованию

Размерности "Организация", "Операция", "Контакт" и "Запрос на обслуживание" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область отчетности в реальном времени "Расширенные пользовательские объекты"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область дает возможность анализировать расширенные пользовательские объекты.

"Расширенные пользовательские объекты" - это специализированная предметная область, в которой можно создавать отчеты об отношениях "один ко многим" и "многие к одному" между пользовательскими объектами 4-40 и стандартными объектами, включая пользовательские объекты 1, 2 и 3. Поскольку область "Расширенные пользовательские объекты" дает возможность создавать отчеты по всем объектам, необходимо включить определяющую метрику для отчета, которая поможет выбрать пути отношений между объектами, включенными в отчет. Всякий раз, когда две или более размерности присутствуют в отчете, аналитике Oracle CRM On Demand требуется метрика для связывания этих размерностей. Если отчет не включает метрику, аналитика Oracle CRM On Demand выбирает метрику случайным образом. Составлять отчеты об отношении "многие ко многим" с помощью этой предметной области невозможно, поскольку оно не поддерживается непосредственно в Oracle CRM On Demand для пользовательских объектов 4-40.

Отношения "многие ко многим" реализованы в области анализа для пользовательских объектов 1,2, и 3 и объектов: организация (субъект), контакт, запрос на обслуживание и возможность. Следовательно, отчеты по отношениям "один ко многим" можно создавать только для пользовательских объектов 1, 2, и 3 и перечисленных объектов. Невозможно создание отчетов по отношениям "один ко многим" между пользовательскими объектами 1,2, и 3 и объектами: действия, активы, зацепки и продукты.

#### Тип отношений

Федеративный

#### Размерности



Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Операции
- Размещение
- Кампания
- Требование
- Контакт
- Обеспечение
- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3
- Пользовательский объект 04
- Пользовательский объект 05
- Пользовательский объект 06
- Пользовательский объект 07
- Пользовательский объект 08
- Пользовательский объект 09
- Пользовательский объект 10
- Пользовательский объект 11
- Пользовательский объект 12
- Пользовательский объект 13
- Пользовательский объект 14
- Пользовательский объект 15
- Пользовательский объект 16
- Пользовательский объект 17
- Пользовательский объект 18
- Пользовательский объект 19
- Пользовательский объект 20
- Пользовательский объект 21
- Пользовательский объект 22
- Пользовательский объект 23
- Пользовательский объект 24
- Пользовательский объект 25
- Пользовательский объект 26
- Пользовательский объект 27
- Пользовательский объект 28
- Пользовательский объект 29
- Пользовательский объект 30
- Пользовательский объект 31
- Пользовательский объект 32
- Пользовательский объект 33
- Пользовательский объект 34
- Пользовательский объект 35
- Пользовательский объект 36
- Пользовательский объект 37
- Пользовательский объект 38

- Пользовательский объект 39
- Пользовательский объект 40
- Повреждение
- Финансовая организация
- Держатель финансовой организации
- Актив финансовой организации
- Финансовый план
- Финансовый продукт
- Финансовая транзакция
- Домохозяйство
- Страхование собственности
- Период учета запасов
- Участвующая сторона
- Зацепка
- Возможность
- Партнер
- Полис
- Держатель полиса
- Портфель
- Продукт
- Запасы образцов
- Транзакция с пробами
- Запрос на обслуживание
- Решение
- Позиция в операции

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Пользовательские метрики организации
  - Число организаций
- Метрики мероприятия
  - Число организаций с действиями
  - Число операций
  - Число закрытых операций
  - Число открытых операций
- Метрики размещения
  - Число размещений
  - Среднее максимальное количество на размещение
  - Среднее максимальное количество на вызов
  - Среднее: сортировка
  - Общее максимальное количество на размещение
  - Общее максимальное количество на вызов
  - Сумма: сортировка
- Метрики кампании
  - Число организаций для кампании

- Число кампаний
- Число активных кампаний
- Число завершенных кампаний
- Число запланированных кампаний
- Число контактов для кампании
- Число зацепок для кампании
- Число возможностей для кампании
- Число заключенных сделок для кампании
- Процент (%) от бюджета (определение: затраты, умноженные на 100 и деленные на бюджетные затраты).
- Процент реализованных зацепок от запланированного числа (определение: число зацепок, умноженное на 100 и деленное на число целевых зацепок.)
- Процент достижения целевой выручки (определение: закрытый доход, умноженный на 100 и деленный на целевой доход.)
- Среднее время закрытия возможности (в днях)
- Средняя выручка на момент закрытия для кампании
- Среднее время закрытия возможности (в днях)
- Средние затраты на завершенную сделку (определение: средние затраты, поделенные на число заключенных сделок)
- Средние затраты на зацепку (определение: средние затраты, поделенные на число зацепок).
- Закрытый доход для кампании
- Затраты на завершенную сделку (определение: затраты, поделенные на число заключенных сделок).
- Затраты на зацепку (определение: затраты, поделенные на число зацепок).
- Доля зацепок, преобразованных в возможности, для кампании
- Выручка от возможности для кампании
- Процент реализованных возможностей для кампании
- Доход от инвестиций
- Метрики требований
  - Пользовательские метрики требований
  - Число требований
  - Средняя сумма ответственности
  - Средняя сумма убытков
  - Среднее число пострадавших работников
  - Среднее число пострадавших
  - Общая сумма ответственности
  - Общая сумма убытков
  - Общее число пострадавших работников
  - Общее число пострадавших
- Метрики контакта
  - Пользовательские метрики контакта
  - Число контактов
- Метрики обеспечения
  - Пользовательские метрики обеспечения
  - Число обеспечений
  - Средний вычет
  - Средний индивидуальный предел

- Средняя страховая сумма
- Средний общий предел
- Общие вычеты
- Общий индивидуальный предел
- Общая страховая сумма
- Суммарный общий предел
- Метрики пользовательских объектов 1-40
  - Пользовательские метрики пользовательских объектов 1-40
  - Оптимизированные пользовательские метрики пользовательских объектов 1-40
  - Число пользовательских объектов 1-40
- Метрики повреждения
  - Пользовательские метрики повреждения
    - Число повреждений
    - Средняя сумма оценки
    - Среднее число имущественных объектов
    - Общая сумма оценки
    - Общее число имущественных объектов
- Метрики финансовой организации
  - Пользовательские метрики финансовой организации
  - Число финансовых организаций
  - Средний остаток
  - Суммарный остаток
- Метрики держателя финансовой организации
  - Пользовательские метрики держателя финансовой организации
  - Число держателей финансовой организации
- Метрики держателя финансовой организации
  - Пользовательские метрики держателя финансовой организации
  - Число держателей финансовой организации
  - Средняя эффективность
  - Средняя закупочная цена
  - Среднее количество
  - Среднее значение
  - Суммарная производительность
  - Суммарная закупочная цена
  - Общее количество
  - Суммарное значение
- Метрики финансового плана
  - Пользовательские метрики финансового плана
  - Число финансовых планов
- Метрики финансового продукта
  - Пользовательские метрики финансового продукта
  - Число финансовых продуктов
  - Средняя текущая цена
  - Суммарная текущая цена

- Метрики финансовой транзакции
  - Пользовательские метрики финансовой транзакции
  - Число финансовых транзакций
  - Среднее количество
  - Средняя цена сделки
  - Среднее значение
  - Общее количество
  - Суммарная цена сделки
  - Суммарное значение
- Метрики домохозяйства
  - Пользовательские метрики домохозяйства
  - Итого - контакты домохозяйства
    - Средняя общая стоимость активов
    - Средняя общая стоимость активов (000)
    - Общая стоимость активов
    - Общая стоимость активов (000)
  - Итого - расходы контакта
    - Средние совокупные расходы
    - Средние совокупные расходы (000)
    - Совокупные расходы
    - Совокупные расходы (000)
  - Итого - доходы контакта
    - Средний общий доход
    - Средний общий доход (000)
    - Общий доход
    - Общий доход (000)
  - Итого - обязательства контакта
    - Средняя суммарная задолженность
    - Средняя суммарная задолженность (000)
    - Суммарная задолженность
    - Суммарная задолженность (000)
  - Общая чистая стоимость контакта
    - Средний общий собственный капитал
    - Средний общий собственный капитал (000)
    - Итого чистых активов
    - Итого чистых активов (000)
  - Итого - активы домохозяйства
    - Средние общие активы домохозяйства

- Средние общие активы домохозяйства (000)
- Итого - активы домохозяйства
- Общие активы домохозяйства (000)
- Всего расходов домохозяйств
  - Средние общие расходы домохозяйств
  - Средние общие расходы домохозяйств (000)
  - Всего расходов домохозяйств
  - Всего расходов домохозяйств (000)
- Общий доход домохозяйства
  - Средний общий доход домохозяйства
  - Средний общий доход домохозяйства (000)
  - Общий доход домохозяйства
  - Общий доход домохозяйства (000)
- Всего задолженностей домохозяйств
  - Средние общие задолженности домохозяйств
  - Средние общие задолженности домохозяйств (000)
  - Всего задолженностей домохозяйств
  - Всего задолженностей домохозяйств (000)
- Совокупные чистые активы домохозяйств
  - Средние совокупные чистые активы домохозяйств
  - Средние совокупные чистые активы домохозяйств (000)
  - Совокупные чистые активы домохозяйств
  - Совокупные чистые активы домохозяйств (000)
- Число зацепок для контакта
- Число запросов на обслуживание контакта
- Число контактов
- Число домохозяйств
- Число сводок контактов
- Число сводок зацепок
- Число сводок запросов на обслуживание
- Метрики страхования собственности
  - Пользовательские метрики страхования собственности
  - Число страхований собственности
  - Средняя сумма
  - Средняя последовательность
  - Общая сумма
  - Суммарная последовательность
- Метрики периода учета запасов
  - Пользовательские метрики периода учета запасов

- Число периодов учета запасов
- Метрики участвующей стороны
  - Пользовательские метрики участвующей стороны
  - Число участвующих сторон
- Метрики зацепки
  - Число зацепок в архиве
  - Число зацепок
  - Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
  - Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
  - Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
  - Число новых возможностей
  - Число подтвержденных зацепок
  - Число отклоненных зацепок
  - Число заключенных сделок
  - Закрытый доход для зацепки
  - Предполагаемый доход для зацепки
  - Выручка от возможности для зацепки
- Метрики возможности
  - Пользовательские метрики возможности
  - Число закрытых бизнес-возможностей
  - Число открытых бизнес-возможностей
  - Число возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Среднее время от начала этапа (в днях)
  - Выручка на момент закрытия
  - Выручка на момент закрытия (000)
  - Ожидаемая выручка
  - Ожидаемая выручка (000)
  - Выручка
  - Выручка (000)
- Метрики партнера
  - Пользовательские метрики партнера
  - Число партнеров
- Метрики полиса
  - Пользовательские метрики полиса
  - Число полисов
  - Средняя страховая сумма
  - Средняя модальная премия
  - Средняя общая сумма премии
  - Общая страховая сумма
  - Общая модальная премия
  - Общая сумма премии
- Метрики держателя полиса
  - Пользовательские метрики держателя полиса



- Число держателей полиса
- Средний процент для держателя
- Общий процент для держателя
- Метрики портфеля
  - Пользовательские метрики портфеля
  - Число портфелей
  - Средняя предельная сумма кредита
  - Средняя номинальная стоимость
  - Средняя сумма ссуды
  - Средняя премия
  - Средняя выручка
  - Среднее совокупное значение актива
  - Предельная сумма кредита
  - Номинал
  - Сумма ссуды
  - Премияльный
  - Выручка
  - Общая стоимость активов
- Метрики запасов образцов
  - Пользовательские метрики запасов образцов
  - Число запасов образцов
  - Среднее по последней общей инвентаризации
  - Средний входящий остаток
  - Среднее по общей инвентаризации
  - Среднее по системному счетчику
  - Сумма по последней общей инвентаризации
  - Суммарный входящий остаток
  - Сумма по общей инвентаризации
  - Сумма по системному счетчику
- Метрики транзакции с образцами
  - Пользовательские метрики транзакции с образцами
  - Число транзакций с образцами
  - Среднее число полученных пакетов
  - Среднее число отправленных пакетов
  - Сумма полученных пакетов
  - Сумма отправленных пакетов
- Метрики запроса на обслуживание
  - Пользовательские показатели запроса на обслуживание
  - Число отмененных запросов на обслуживание
  - Число закрытых запросов на обслуживание
  - Число открытых запросов на обслуживание
  - Число отложенных запросов на обслуживание
  - Число запросов на обслуживание
  - Среднее время закрытия 3О (в днях)
  - Средний возраст открытого 3О
- Метрики решения

- Пользовательские метрики решения
- Число утвержденных решений
- Число устаревших решений
- Число опубликованных решений
- Число решений
- Метрики позиции транзакции
  - Пользовательские метрики позиции транзакции
  - Число позиций транзакции
  - Среднее для номера строки
  - Среднее количество
  - Среднее отгруженное количество
  - Сумма для номера строки
  - Общее количество
  - Общее отгруженное количество

### Заметки по использованию

Размерность "Портфель" обычно включает нефинансовые активы, например транспортные средства, если они не были специально исключены администратором из списков портфеля с использованием параметра "Исключить записи транспортных средств/активов из портфельных счетов" на странице профиля компании.

Получение отчетов без результатов происходит по нескольким причинам. Одна причина – отсутствие метрик в отчете. Каждый отчет должен содержать по крайней мере одну метрику.

Кроме того, можно получить отчет без результатов, если используются два пользовательских объекта, которые непосредственно не связаны друг с другом. Например, если объект "Субъект" непосредственно связан с пользовательским объектом 4 и пользовательским объектом 5, то можно получить отчет по связи между субъектом и пользовательским объектом 4, а также по связи между субъектом и пользовательским объектом 5. Вместе с тем, невозможно создать отчет по объединенным связям между субъектом, пользовательским объектом 4 и пользовательским объектом 5, если нет прямой связи между пользовательским объектом 4 и пользовательским объектом 5, определенной в приложении.

Продолжим этот пример. Если объект "Субъект" непосредственно связан с пользовательским объектом 4, а пользовательский объект 4 непосредственно связан с пользовательским объектом 5, то можно создать отчет по связи между субъектом и пользовательским объектом 4, а также по связи между пользовательским объектом 4 и пользовательским объектом 5. Вместе с тем, невозможно создать отчет по объединенным связям между субъектом, пользовательским объектом 4 и пользовательским объектом 5, если нет прямой связи между субъектом и пользовательским объектом 5, определенной в приложении.

Размерности "Организация", "Операция", "Контакт" и "Запрос на обслуживание" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Размерность "Портфель" не создает результатов при использовании с пользовательскими объектами 16-20. Не создает результатов при использовании с пользовательскими объектами 1-15 и 21-40.

### Общая размерность владельца

Большая часть размерностей типа записи в этой предметной области содержит папку "Принадлежит пользователю". Однако владелец - это единая общая размерность, совместно используемая для всех этих типов записи. Поэтому при выборе столбцов из папки "Принадлежит пользователю" в любой папке любого типа записи и метрики для другого типа записи в анализе будут показаны все владельцы записей того типа, из которого выбрана метрика. Например, при выборе столбца "Псевдоним" из папки "Принадлежит пользователю" в папке "Запрос на обслуживание" и выборе метрики "Число запросов на обслуживание" в анализе будут показаны все владельцы записей запросов на обслуживание. Однако поскольку владелец -

это единая размерность, такой же результат будет получен при выборе столбца "Псевдоним" в папке "Принадлежит пользователю" в папке "Контакт" и метрики "Число запросов на обслуживание".

При выборе столбцов из папки "Принадлежит пользователю" в любой папке типа записи и метрик из нескольких типов записи в анализе будут показаны все владельцы записей всех типов, из которых выбраны метрики. Например, при выборе столбца "Псевдоним" из папки "Принадлежит пользователю" в папке "Запрос на обслуживание" и выборе метрик "Число запросов на обслуживание" и "Число мероприятий" в анализе будут показаны все владельцы записей запросов на обслуживание и записей мероприятий. В этом примере для метрики "Число запросов на обслуживание" отображается значение нуль (0), если владелец имеет мероприятия, но не имеет запросов на обслуживание, а для метрики "Число мероприятий" отображается значение нуль (0), если владелец имеет запросы на обслуживание, но не имеет мероприятий.

### Общие размерности даты

Многие размерности типа записи в этой предметной области имеют папку дат, например "Дата" или "Дата создания". Однако некоторые типы записей совместно используют общую размерность даты. При выборе столбцов из папки дат в типе записи, в котором измерение даты используется совместно с другими типами записей, и выборе метрики для другого типа записи с таким же измерением даты в анализе будут показаны все даты для записей с типом записи, из которой выбрана метрика. Например, типы записей "Организация" и "Контакт" совместно используют общую размерность даты. Поэтому при выборе столбца "Дата" в папке "Дата создания" в папке "Организация" и метрики "Число организаций" в анализе будут показаны все даты создания записей организаций. Однако поскольку типы записей "Организация" и "Контакт" совместно используют размерность даты, такой же результат будет получен при выборе столбца "Дата" в папке "Дата создания" в папке "Контакт" и метрики "Число организаций".

При выборе столбцов из папки дат в типе записи, в котором измерение даты используется совместно с другими типами записей, и выборе метрики для нескольких типов записи, совместно использующие измерение даты, в анализе будут показаны все даты для записей всех типов записей, из которых выбраны метрики. Например, при выборе столбца "Дата" в папке "Дата создания" в папке "Организация" и метрик "Число организаций" и "Число контактов" в анализе будут показаны все даты создания записей организаций и записей контактов. В этом примере для метрики числа контактов отображается нулевое значение (0) для любой даты, в которую были созданы записи организаций, но не созданы записи контактов, а также нулевое значение (0) для метрики числа организаций для любой даты, в которую были созданы записи контактов, но не созданы записи организаций.

В следующих таблицах перечислены типы записей, совместно использующие размерность дат, и показаны отображаемые имена размерностей дат для всех типов записей. Каждая таблица содержит сведения для одной общей размерности даты.

| Размерность типа записи | Размерность даты |
|-------------------------|------------------|
| Субъект                 | Дата создания    |
| Кампания                | Дата             |
| Контакт                 | Дата создания    |
| Зацепка                 | Дата             |
| Возможность             | Дата закрытия    |
| Портфель                | Дата             |

| Размерность типа записи          | Размерность даты |
|----------------------------------|------------------|
| Операции                         | Дата создания    |
| Размещение                       | Дата создания    |
| Требование                       | Дата создания    |
| Обеспечение                      | Дата создания    |
| Пользовательские объекты 01 - 40 | Дата создания    |
| Повреждение                      | Дата создания    |
| Финансовая организация           | Дата создания    |
| Держатель финансовой организации | Дата создания    |
| Актив финансовой организации     | Дата создания    |
| Финансовый план                  | Дата создания    |
| Финансовый продукт               | Дата создания    |
| Финансовая транзакция            | Дата создания    |
| Страхование собственности        | Дата создания    |
| Период учета запасов             | Дата создания    |
| Участвующая сторона              | Дата создания    |
| Возможность                      | Дата открытия    |
| Полис                            | Дата создания    |
| Держатель полиса                 | Дата создания    |
| Запрос на обслуживание           | Дата открытия    |
| Запасы образцов                  | Дата создания    |
| Транзакция с пробами             | Дата создания    |
| Позиция в операции               | Дата создания    |

## Пользовательские поля связанных объектов

Пользовательские поля связанного объекта недоступны для использования в отчетах в предметной области "Расширенные пользовательские объекты". Например, если поле для пользовательского объекта создается как связанное поле другого пользовательского объекта, новое поле недоступно в папке основного объекта в предметной области отчетов "Расширенные пользовательские объекты". Однако новое поле остается доступным в папке связанного объекта.

## Предметная область "Расширенные пользовательские объекты" и объекты "Финансы" и "Страхование"

Предметная область "Расширенные пользовательские объекты" позволяет создавать отчеты по всем атрибутам и метрикам объектов, которые существуют в данной предметной области. Также здесь можно создавать отчеты по связям между этими объектами. Однако для любой пары объектов в этой предметной области поддерживается только одна связь. Пример:

- Объект "Финансовая организация" может быть дочерним объектом организации, отделения или финансового учреждения. Тем не менее, создавать отчеты можно только по связям объекта организации.
- Объект "Финансовая организация" может быть дочерним объектом контакта или консультанта. Тем не менее, создавать отчеты можно только по связям объекта контакта.
- Объект Policy может быть дочерним объектом организации, агентства или перевозчика. Тем не менее, создавать отчеты можно только по связям объекта организации.
- Объект Policy может быть дочерним объектом контакта, агента или андеррайтера перевозчика. Тем не менее, создавать отчеты можно только по связям объекта организации.

Связь между финансовыми и пользовательскими объектами 1-40, а также связь между объектами страхования и пользовательскими объектами 1-40 недоступны для создания отчетов из предметной области "Расширенные пользовательские объекты".

## Форматы полей

В финансовой размерности, размерности страхования и размерности образцов поля валюты, даты и целых чисел имеют предварительно заданный формат. Поля других типов в этих размерностях, например поля чисел или процентов, не имеют предварительно заданного формата. К этим полям можно применять пользовательские форматы. Такой принцип форматирования влияет на следующие размерности и метрики:

- Размещение
- Метрики размещения
- Требование
- Метрики требований
- Обеспечение
- Метрики обеспечения
- Повреждение
- Метрики повреждения
- Финансовая организация
- Метрики финансовой организации
- Держатель финансовой организации
- Метрики держателя финансовой организации
- Актив финансовой организации
- Метрики держателя финансовой организации
- Финансовый план
- Метрики финансового плана

- Финансовый продукт
- Метрики финансового продукта
- Финансовая транзакция
- Метрики финансовой транзакции
- Страхование собственности
- Метрики страхования собственности
- Участвующая сторона
- Метрики участвующей стороны
- Период учета запасов
- Метрики периода учета запасов
- Полис
- Метрики полиса
- Держатель полиса
- Метрики держателя полиса
- Запасы образцов
- Метрики запасов образцов
- Транзакция с пробами
- Метрики транзакции с образцами
- Позиция в операции
- Метрики позиции транзакции

#### **Предметная область отчетности в реальном времени "Оценки"**

##### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

##### **Цель**

В этой предметной области осуществляется аналитика использования и результатов оценки в режиме реального времени. Здесь можно получить полную информацию о выполнении оценки, о баллах и о взаимодействии с другими связанными размерностями, такими как действия, контакты и организации.

##### **Тип отношений**

Простой

##### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Операции
- Оценка
- Бизнес-план
- Контакт
- Дата последнего изменения
- Дата начала
- Зацепка
- Цель
- Возможность
- Запрос на обслуживание

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики оценки
  - Ответы
    - Число ответов на условия
    - Ответ завершен
    - Ответ не завершен
  - Критерий
    - Число условий сценария
    - Среднее число условий сценария
    - Средний балл условия
    - Балл условия
    - Максимальный балл условия
    - Минимальный балл условия
  - Сценарий
    - Число использований сценария
    - Процент выполнения
    - Фактический балл по сценарию
    - Средний фактический балл по сценарию
    - Средний пороговый балл по сценарию
    - Максимальный фактический балл по сценарию
    - Минимальный фактический балл по сценарию
    - Пороговый балл по сценарию
  - Идентификатор оценки

## Замечки по использованию

Метрики оценок можно использовать только с размерностью "Оценки". При удалении метрик оценок эти метрики не удаляются из выполненных ранее оценок, из-за чего результаты могут оказаться неточными. При использовании этой предметной области необходимо включать в отчеты по крайней мере одну метрику. Если метрику показывать не следует, ее можно скрыть.

В размерности "Оценки" есть папки "Ответ" и "Критерии". Поля в этих папках не пересекаются с какими-либо метриками и поэтому не генерируют никаких значений.

Размерности "Операция" и "Запрос на обслуживание" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

## Предметная область отчетности в реальном времени "Активы"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель



Эта предметная область позволяет анализировать метрики активов по размерностям: субъект, актив, возможность, продукт и пользователь. Таким образом можно отслеживать активы и продукты, проданные клиенту или компании. Эта предметная область – одна из немногих предметных областей, где возможность просмотра записей актива основана на возможности просмотра записей связанного субъекта.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Актив
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Продукт

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики актива
  - Число активов
  - Среднее число активов

### Заметки по использованию

Метрики актива можно анализировать по размерности "Принадлежит пользователю". Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область отчетности в реальном времени "Книги"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

**Примечание.** Доступ к этой предметной области ограничен пользователями, роль которых имеет полномочия "Управление книгами".

#### Цель

Эта предметная область позволяет анализировать книги в реальном времени.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Книга
- Пользователь

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики пользователя "Книга"
  - Число книг для пользователя

- Число пользователей для книги

## Заметки по использованию

Нет

## Предметная область отчетности в реальном времени "Бизнес-планирование"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область позволяет просматривать субъекты (организации), контакты, бизнес-возможности и продукты в контексте бизнес-планов, целей, типов планов, периодов, целей по выручке и единиц измерения. Она также предоставляет возможность просмотра фактической эффективности в сравнении с целями, указанными в бизнес-планах. Результаты могут объединяться с запросами из других предметных областей для сравнения с намеченными целями.

### Тип отношений

Один ко многим

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Операции
- Книга
- Бизнес-план
- Контакт
- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3
- Зацепка
- Цель
- Возможность
- Период
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана
- Главная организация партнера
- Продукт
- Запрос на обслуживание

### Метрики

Ниже представлен список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
- Метрики мероприятия
- Метрики бизнес-плана
- Метрики контакта
- Метрики пользовательского объекта 1

- Метрики пользовательского объекта 2
- Метрики пользовательского объекта 3
- Метрики зацепки
- Метрики цели
- Метрики возможности
- Метрики партнера
- Метрики периода
- Метрики организации плана
- Метрики контакта плана
- Метрики сделки плана
- Метрики запроса на обслуживание

### Заметки по использованию

Эта предметная область имеет несколько размерностей, однако необходимо внимательно следить за их комбинациями. Не все сочетания размерностей приводят к получению пригодных результатов. В следующем списке жирным шрифтом приведены ведущие размерности, а рядом с ними - те, с которыми их следует сочетать для получения допустимых результатов.

- **Субъект (организация):** цель, компания плана
- **Операция:** бизнес-план, цель
- **Бизнес-план:** операция, цель, партнер, период, компания плана, контакт для плана, бизнес-возможность по плану, продукт
- **Контакт:** цель, контакт по плану
- **Зацепка:** цель
- **Цель:** организация, действие, бизнес-план, контакт, зацепка, период, продукт, запрос на обслуживание
- **Бизнес-возможность:** цель, бизнес-возможность по плану
- **Партнер:** бизнес-план
- **Период:** бизнес-план, цель
- **Компания плана:** субъект (организация), бизнес-план
- **Контакт для плана:** бизнес-план, контакт
- **Бизнес-возможность по плану:** бизнес-план, бизнес-возможность
- **Продукт:** бизнес-план, контакт для плана
- **Запрос на обслуживание:** цель

Примечание. При наличии нескольких размерностей в отчете убедитесь, что в этот отчет включены метрики из этих размерностей. Это необходимо для правильного выполнения объединений в Oracle CRM On Demand. Например, если ведущей размерностью является цель и требуется использовать ряд полей контакта, необходимо также включить в запрос метрику цели. Можно исключить печать этой метрики, но в запросе она быть должна.

Размерность "Книга" позволяет анализировать метрики и связанные с ними атрибуты организаций и контактов на любом уровне иерархии книги.

Размерности "Операция" и "Запрос на обслуживание" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область отчетности в реальном времени "Кампании"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет проводить всесторонний анализ кампаний по размерностям: кампания, пользователь и дата. Таким образом можно проанализировать результаты кампании, ее эффективность и доход от инвестиций. В этой области также содержатся метрики, помогающие решать проблемы с достижением целей кампании и оптимизировать будущие кампании.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Кампания
- Дата
- Принадлежит пользователю

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики кампании
  - Число кампаний
  - Число запланированных кампаний
  - Число активных кампаний
  - Число завершенных кампаний
  - Число организаций для кампании
  - Число контактов для кампании
  - Число зацепок для кампании
  - Число возможностей для кампании
  - Число заключенных сделок для кампании
  - Процент (%) от бюджета (определение: затраты, умноженные на 100 и деленные на бюджетные затраты).
  - Процент реализованных зацепок от запланированного числа (определение: число зацепок, умноженное на 100 и деленное на число целевых зацепок.)
  - Процент достижения целевой выручки (определение: закрытый доход, умноженный на 100 и деленный на целевой доход.)
  - Среднее время закрытия возможности (в днях)
  - Затраты на завершенную сделку (определение: затраты, поделенные на число заключенных сделок).
  - Средние затраты на завершенную сделку (определение: средние затраты, поделенные на число заключенных сделок)
  - Затраты на зацепку (определение: затраты, поделенные на число зацепок).
  - Средние затраты на зацепку (определение: средние затраты, поделенные на число зацепок).
  - Доля зацепок, преобразованных в возможности, для кампании
  - Закрытый доход для кампании
  - Выручка от возможности для кампании
  - Средняя выручка на момент закрытия для кампании
  - Процент реализованных возможностей для кампании
  - СДИ

### Заметки по использованию

Нет

---

**Предметная область отчетности в реальном времени "Отношения для контакта"****Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

**Цель**

Предметная область отчетов по отношениям контакта дает возможность анализировать отношения контакта. Их можно анализировать по субъектам (организациям), контактам и связанным контактам.

**Тип отношений**

Многие ко многим

**Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Контакт
- Принадлежит пользователю
- Связанный контакт

**Метрики**

- Метрики контакта
  - Число контактов

**Заметки по использованию**

Размерности "Организация" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

В предметной области "Отношения контакта" выводятся отчеты по отношениям "многие ко многим" между контактами. Отчеты по отношениям "многие ко многим" между субъектами и контактами здесь не выводятся. Дополнительные сведения об отношениях "многие ко многим" между организациями и контактами см. в разделе Предметная область исторической аналитики "Контакт для компании" (см. [Предметная область исторической аналитики "Контакт организации"](#) на стр. 927).

**Предметная область отчетности в реальном времени "Команда контакта"****Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

**Цель**

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между контактами и членами команды. В ней можно перечислить всех членов команды, связанных с контактом, и все контакты, где пользователь добавлен как член команды. Ее можно также использовать для создания отчетов по основной организации, связанной с контактом. Эта предметная область не используется для создания отчетов по контакту, не связанному ни с каким пользователем, или по пользователям, не связанным с контактом.

**Тип отношений**

Многие ко многим

**Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект

- Контакт
- Команда контакта
- Дата
- Член команды

### Метрики

- Команда контакта
  - Оптимизированные пользовательские метрики команды контакта
  - Число участников команды контакта

### Заметки по использованию

Размерность "Контакт" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

В папке "Оптимизированные пользовательские поля команды контакта" для размерности "Команда контакта" доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Флажок
- Дата
- Дата/время
- Процент
- Телефон
- Список выбора
- Текст (полный)
- Текст (сокращенный)

В папке "Оптимизированные пользовательские метрики команды контакта" в качестве метрик доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Валюта
- Целое число
- Число

**Просмотр данных.** В этой предметной области всегда используется режим "Просмотр команды" независимо от настроек, указанных в профиле пользователя или компании. Благодаря этому как у владельцев, так и у членов команды всегда есть возможность включать в отчетность сведения по всем контактам.

### Предметная область отчетности в реальном времени "Контакты"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов о метриках (показателях) контакта по размерностям: контакт, организация (субъект), кампания, принадлежащая пользователю, и дата. Уровень сведений этой предметной области – одна строка для каждого контакта, созданного в Oracle CRM On Demand. Эта предметная область позволяет быстро найти ответ на следующие вопросы: "Назвать десять лучших работников с наибольшим числом контактов. Какие организации не имеют контактов? В каких кампаниях получено наибольшее число контактов?"

#### Тип отношений

С несколькими фактами

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Кампания
- Контакт
- Дата создания
- Принадлежит пользователю

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики контакта
  - Пользовательские метрики контакта
    - Индексированная валюта
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированный номер
    - Средний индексированный номер
  - Число контактов

### Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и организации"

Эта тема охватывает следующие предметные области отчетов:

- Пользовательский объект 1 и субъекты
- Пользовательский объект 2 и субъекты
- Пользовательский объект 3 и субъекты

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эти предметные области дают возможность анализировать отношения "многие ко многим" между субъектами и пользовательскими объектами 1, 2 и 3. Предметная область субъекта (организации) копируется и добавляется к размерностям пользовательских объектов 1, 2, и 3. Часто компании изменяют пользовательские объекты 1, 2 и 3 и хотят получать отчеты по этим измененным объектам с субъектами. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между субъектами и пользовательскими объектами 1, 2, и 3, субъекты, у которых нет связи ни с одним экземпляром пользовательских объектов 1, 2, и 3, не отражаются в отчетах этих предметных областей.

### Тип отношений

Многие ко многим

### Размерности

В этих предметных областях используются следующие размерности:



- Субъект
- Кампания
- Пользовательский объект
- Дата создания
- Принадлежит пользователю
- Территория

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Пользовательские метрики организации
    - Индексированная валюта
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированный номер
    - Средний индексированный номер
  - Выручка
  - Выручка (000)
  - Средняя выручка
  - Выручка на момент закрытия
  - Выручка на момент закрытия (000)
  - Средн. выручка на момент закрытия
  - Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
  - Число организаций
  - Число организаций с возможностями
  - Число контактов
  - Число возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Число запросов на обслуживание
  - Число отмененных запросов на обслуживание
  - Число закрытых запросов на обслуживание
  - Число открытых запросов на обслуживание
  - Число отложенных запросов на обслуживание
  - Средний возраст открытого 3О
  - Среднее время закрытия 3О (в днях)

## Заметки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

## Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и контакты"

Эта тема охватывает следующие предметные области отчетов:

- Пользовательский объект 1 и контакты
- Пользовательский объект 2 и контакты
- Пользовательский объект 3 и контакты

## Доступность

Эти предметные области доступны во всех выпусках Oracle CRM On Demand.

## Цель

Эти предметные области дают возможность анализировать отношения "многие ко многим" между контактами и пользовательскими объектами 1, 2 и 3. Предметная область контакта копируется и добавляется к размерностям пользовательских объектов 1, 2 и 3. Часто компании изменяют пользовательские объекты 1, 2 и 3 и хотят получать отчеты по этим измененным объектам с контактами. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между контактами и пользовательскими объектами 1, 2, и 3, контакты, у которых нет связи ни с одним экземпляром пользовательских объектов 1, 2, и 3, не отражаются в отчетах этих предметных областей.

## Тип отношений

Многие ко многим

## Размерности

В этих предметных областях используются следующие размерности:

- Субъект
- Кампания
- Контакт
- Пользовательский объект
- Дата создания
- Принадлежит пользователю

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики контакта
  - Пользовательские метрики контакта
    - Индексированная валюта
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированный номер
    - Средний индексированный номер
  - Число контактов

## Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

## Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и возможности"

Эта тема охватывает следующие предметные области отчетов:

- Пользовательский объект 1 и возможности
- Пользовательский объект 2 и возможности
- Пользовательский объект 3 и возможности

## Доступность

Эти предметные области доступны во всех выпусках Oracle CRM On Demand.

## Цель

Эти предметные области дают возможность анализировать отношения "многие ко многим" между возможностями и пользовательскими объектами 1, 2 и 3. Предметная область возможностей копируется и добавляется к размерностям пользовательских объектов 1, 2, и 3. Часто компании изменяют пользовательские объекты 1, 2 и 3 и хотят получать отчеты по этим измененным объектам с возможностями. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между возможностями и пользовательскими объектами 1, 2, и 3, возможности, у которых нет связи ни с одним экземпляром пользовательских объектов 1, 2 и 3, не отражаются в отчетах этих предметных областей.

## Тип отношений

Многие ко многим

## Размерности

В этих предметных областях используются следующие размерности:

- Пользовательский объект
- Субъект
- Кампания
- Дата закрытия
- Дата открытия
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Основной контакт
- Территория

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
  - Пользовательские метрики возможности
    - Индексированная валюта
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированный номер
    - Средний индексированный номер
  - Выручка
  - Ожидаемая выручка
  - Выручка на момент закрытия
  - Выручка (000)
  - Ожидаемая выручка (000)
  - Выручка на момент закрытия (000)
  - Число возможностей
  - Число открытых бизнес-возможностей
  - Число закрытых бизнес-возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Среднее число дней в этапе

## Замечки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### **Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и запросы на обслуживание"**

Эта тема охватывает следующие предметные области отчетов:

- Пользовательский объект 1 и запросы на обслуживание
- Пользовательский объект 2 и запросы на обслуживание
- Пользовательский объект 3 и запросы на обслуживание

#### **Доступность**

Эти предметные области доступны во всех выпусках Oracle CRM On Demand.

#### **Цель**

Эти предметные области дают возможность анализировать отношения "многие ко многим" между запросами на обслуживание и пользовательскими объектами 1, 2 и 3. Предметная область запросов на обслуживание копируется и добавляется к размерностям пользовательских объектов 1, 2 и 3. Часто компании изменяют пользовательские объекты 1, 2 и 3 и хотят получать отчеты по этим измененным объектам с запросами на обслуживание. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между запросами на обслуживание и пользовательскими объектами 1, 2, и 3, запросы на обслуживание, у которых нет связи ни с одним экземпляром пользовательских объектов 1, 2 и 3, не отражаются в отчетах этих предметных областей.

#### **Тип отношений**

Многие ко многим

#### **Размерности**

В этих предметных областях используются следующие размерности:

- Субъект
- Контакт
- Пользовательский объект
- Дата закрытия
- Дата открытия
- Принадлежит пользователю
- Запрос на обслуживание

#### **Метрики**

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики запроса на обслуживание
  - Пользовательские показатели запроса на обслуживание
    - Индексированная валюта
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированный номер
    - Средний индексированный номер
  - Число запросов на обслуживание
  - Число открытых запросов на обслуживание
  - Число закрытых запросов на обслуживание

- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)

### **Заметки по использованию**

Размерности "Организация", "Контакт" и "Запрос на обслуживание" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### **Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты"**

Эта тема охватывает следующие предметные области отчетов:

- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3

### **Доступность**

Эти предметные области доступны во всех выпусках Oracle CRM On Demand.

### **Цель**

В этих предметных областях можно создавать отчеты о метриках (показателях) пользовательских объектов 1, 2 и 3 по следующим размерностям: субъект, операция, кампания, контакт, зацепка, бизнес-возможность, запрос на обслуживание, партнер, дата и пользовательские объекты 1, 2 и 3. В этих областях можно анализировать метрики пользовательских объектов 1, 2 и 3 по различным связанным объектам. Создание отчетов о пользовательских объектах 1, 2 и 3 в настоящее время доступно только в режиме реального времени. При анализе пользовательских объектов 1, 2 и 3 используйте только эти предметные области.

### **Тип отношений**

Простой

### **Размерности**

В этих предметных областях используются следующие размерности:

- Субъект
- Операции
- Кампания
- Контакт
- Дата создания
- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3
- Зацепка
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Партнер (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Запрос на обслуживание

### **Метрики**

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Показатели пользовательского объекта

- Пользовательские показатели пользовательского объекта
  - Индексированная валюта
  - Средняя индексированная валюта
  - Индексированный номер
  - Средний индексированный номер
- Число пользовательских объектов

### Заметки по использованию

Размерности "Организация", "Операция", "Контакт" и "Запрос на обслуживание" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Предметная область отчетности в реальном времени "События"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет отчитываться по мероприятию и связанным размерностям, например субъекту, дате, приглашенным, зацепке, мероприятию для зацепки, возможности, владельцу, категории продукта и продукту.

#### Тип отношений

Один ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Дата
- Событие
- Приглашенные
- Зацепка
- Мероприятие для зацепки
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Продукт
- Категория продукта

#### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики мероприятия
  - Число организаций для события
  - Число мероприятий
  - Число приглашенных  
(Определение. Число активных приглашенных, не имеющих статуса "Удалено".)
  - Число зацепок для события
  - Число возможностей для события
  - Профицит/дефицит бюджета

(Определение: разница между бюджетом события и затратами на событие).

■ **Бюджет мероприятия**

Метрика "Бюджет события" происходит из размерности. Когда используется только размерность "Мероприятие", эта метрика равна сумме значений в поле размерности. Однако при использовании других размерностей (особенно "Приглашенный") для расчета этой метрики бюджетная сумма делится на число приглашенных.

■ **Затраты на мероприятие**

(Определение. Затраты на мероприятие на участника, которые равны общей сумме затрат на операции для всех активных участников, связанных с завершенным мероприятием, поделенной на число участников.)

### **Заметки по использованию**

Размерность "Событие" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные атрибуты на любом уровне.

Число субъектов для мероприятия возвращает число субъектов, связанных с мероприятиями, имеющими приглашенных.

Число зацепок для мероприятия возвращает число зацепок, связанных с мероприятиями, имеющими приглашенных.

Число возможностей для мероприятия возвращает число возможностей, связанных с мероприятиями, имеющими приглашенных.

### **События без приглашенных**

События с нулевым количеством приглашенных исключаются из отчетов, кроме одного особого случая. Единственный способ для отображения мероприятия с нулевым количеством приглашенных - использовать только размерность "Мероприятие" (не добавлять вторую размерность) и не включать никакие метрики.

И наоборот, при создании отчета, использующего размерность, отличную от "События" (например, "Зацепки" и "Приглашенные"), строками отчета являются пересечения размерности "События" и выбранных размерностей. Единственными строками в отчете являются строки, существующие во всех трех размерностях.

### **Предметная область отчетности в реальном времени "Прогнозы"**

#### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### **Цель**

Эта предметная область дает возможность создавать отчеты о данных, сгенерированных модулем прогнозирования Oracle CRM On Demand. Здесь также можно сравнить в реальном времени сводку прогноза с последними данными для возможности по размерностям: субъект (организация), территория, пользователь, возможность, продукт, дата и квоты пользователя. Можно создать отчет об эффективности команды продавцов, показывающий охват каналов распространения, достижение квоты и точность прогноза. Кроме того, менеджеры по продажам могут здесь контролировать производительность отдельных членов команды, используя иерархию пользователей.

#### **Тип отношений**

С несколькими фактами

#### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.



- Субъект
- Выручка организации (см. примечание 1)
- Территория организации
- Книга
- Дата закрытия (см. примечание 2)
- Контакт
- Прогноз
- Дата прогноза (см. примечание 3)
- Возможность (см. примечание 4)
- Доход по продукту для сделки (см. примечание 4)
- Принадлежит пользователю
- Продукт
- Категория продукта
- Квота

Примечание 1. Нельзя объединять размерность "Выручка организации" с размерностью "Возможность" или "Продукт для возможности".

Примечание 2: Для квот датой закрытия является первый день месяца для периода квоты. Для прогноза датой закрытия является дата закрытия для сделок, которые находятся в снимках (статических отчетах) прогноза. Для возможностей датой закрытия является дата закрытия сделки.

Примечание 3. Дата прогноза – дата, когда был выполнен прогноз. Возможность может учитываться в нескольких прогнозах.

Примечание 4. Возможность и доход по продукту для возможности могут быть связаны только с одноименными метриками.

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики выручки организации
  - Число продуктов
  - Среднее число продуктов
- Метрики прогноза
  - Мои доходы организаций
    - Мой доход организации
  - Мои доходы по контактам
    - Мой доход по контакту
  - Мои возможности
    - Мой доход по сделке
  - Выручка от моих продуктов
    - Мой доход по продукту
  - Мои продукты
    - Количество на момент закрытия
    - Выручка на момент закрытия
    - Ожидаемая выручка

- Спрогнозированное количество
- Количество каналов
- Сводка команды
  - Прогноз
  - Выручка на момент закрытия
  - Канал распределения
  - Лучший вариант
- Сводка продуктов команды
  - Количество на момент закрытия
  - Спрогнозированное количество
  - Количество каналов
  - Выручка на момент закрытия
  - Ожидаемая выручка
- Выручка на момент закрытия
- Канал распределения
- Прогноз
- Ожидаемая выручка
- Лучший вариант
- Показатели квоты
  - Значение квоты
- Метрики возможности
  - Пользовательские метрики возможности
    - Индексированный номер
    - Средний индексированный номер
    - Индексированный номер
    - Средний индексированный номер
- Выручка
- Ожидаемая выручка
- Выручка на момент закрытия
- Выручка (000)
- Ожидаемая выручка (000)
- Выручка на момент закрытия (000)
- Число возможностей
- Число открытых бизнес-возможностей
- Число закрытых бизнес-возможностей
- Число заключенных сделок
- Среднее число дней в этапе
- Метрики доходов по продуктам для бизнес-возможностей
  - Число продуктов
  - Среднее число продуктов

#### **Заметки по использованию**

Применяются следующие ограничения:

- **Несколько фактов.** Поскольку предметная область "Прогнозы" содержит функцию нескольких фактов, необходимо убедиться, что в составе отчета существует только одна метрика.
- **Размерность "Книга".** Размерность и иерархия книг позволяют группировать записи данных в книги. Но управление данными, доступными пользователю для просмотра, все равно зависит от режима просмотра в аналитике. Это относится только к метрикам "Организация", "Выручка организации", "Возможность" и "Сделка-продукт".
- **Иерархии.** Все иерархии ограничены восьмью уровнями.
- **Разбиение дохода.** Когда настроена функция разбиения дохода (см. раздел [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию \(на стр. 1233\)](#)), сводка прогноза отражает разбиение, а метрики возможности в реальном времени не отражают.
- **Показатели квоты.** Сравнение метрик (показателей) квоты с другими метриками допустимо только на уровне месяца и уровне пользователя.
- **Пользовательские поля сводки прогноза.** Эти поля недоступны для отчетов. Сводка прогноза, сгенерированная Oracle CRM On Demand, содержит сведенные итоги. По этой причине метрики прогноза в отчете имеют смысл только в случае просмотра данных по пользователю. В других случаях отображаются неверные значения.
- **Возможность и несколько прогнозов.** Одна возможность может использоваться в нескольких прогнозах. Поэтому метрики прогноза должны просматриваться по определенной дате, используя механизм фильтрации метрик. Без этого могут отображаться неверные метрики прогноза.
- **Прогноз и показатели квоты пользователя.** Данные по доходам приводятся на дату сводки прогноза, поэтому все возможности отображаются в состоянии на первый день месяца. Квота пользователя также установлена на месячный период и отображается в состоянии на первый день месяца. По этой причине отчеты, которые включают прогноз и метрики квоты пользователя, имеют смысл только при сведении данных за месяц или на более высоком уровне.
- **Показатели квоты пользователя.** Возможность просмотра метрик квоты пользователя управляется возможностями просмотра менеджера, независимо от возможностей просмотра пользователя. Поэтому пользователи, не являющиеся администраторами компаний, не могут представить в отчете квоты пользователей вместе с метриками возможностей, если для них задан режим просмотра "Просмотр команды".
- **Ранжирование процентиля пользователя.** Для ранжирования процентиля пользователя необходим доступ ко всем основным данным.
- **Календарный месяц и несколько прогнозов.** Для каждого календарного месяца может быть несколько прогнозов. Так, в отчете, показывающем общие метрики прогноза, должна быть указана определенная дата прогноза.
- **Квота и доход.** Если в отчете, показывающем квоту пользователя и выручку от сделки в реальном времени, не отображаются ожидаемые результаты, то причиной этого может быть отсутствие записей с датами закрытия сделки в том периоде, который учитывается в записи квоты.
- **Прогноз на месяц.** Ваши общие итоги прогноза на месяц уже сведены. поэтому общий итог для всех пользователей дает неправильные результаты. Для получения правильного итога этим способом следует использовать показатели выручки из папки "Моя выручка".
- **Просмотр менеджера аналитики.** Если прогноз включает только людей, которые подчиняются пользователю, должен использоваться параметр "Просмотр менеджера аналитики".
- **Просмотр команды аналитики.** Если прогноз включает только членов команды пользователя, должен использоваться параметр "Просмотр команды аналитики". Если люди, указанные в прогнозе, не подчиняются пользователю и не входят в ту же команду, то представление возможности и продукта сделки не соответствует сводке прогноза.
- **Метрики прогноза.** Метрики прогноза должны ссылаться на определенный прогноз. Используйте функцию фильтрации метрик, чтобы выбирать метрики по дате прогноза и типу прогноза. Например, используйте функцию фильтрации метрик, чтобы получить значение прогноза для определенной даты

прогноза, например, 16 сентября 2009 г. Поскольку существует несколько типов прогноза, добавьте дополнительный фильтр, чтобы получить только значения для прогноза выручки от сделки. Пример:

ФИЛЬТР("метрики прогноза"."прогноз выручки" ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ("дата прогноза.дата = дата "2009-09-16" и прогноз."тип прогноза" = "прогноз выручки от сделки"))

Использование функции фильтрации метрик отличается от добавления фильтра к отчету. Если добавить фильтр отчета к фильтру по дате прогноза и типу прогноза, то не удастся получить значения для квоты пользователя или выручки в реальном времени. При наличии нескольких квот, определенных для каждого пользователя, следует использовать функции фильтрации метрик, чтобы сослаться на определенное значение квоты. Пример:

ФИЛЬТР("показатель квоты"."значение квоты" ИСПОЛЬЗОВАНИЕ (Квота."имя квоты" = "продажи"))

В этом примере функции фильтрации метрик получает значение квоты для определенного имени квоты (Продажи). Без фильтрации метрик будет получено только общее значение всех квот.

Размерности "Организация" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне. Размерность "Книга" позволяет анализировать метрики и связанные с ними атрибуты организаций и контактов на любом уровне иерархии книги.

## **Предметная область отчетности в реальном времени "Домохозяйства"**

### **Доступность**

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### **Цель**

Предметная область отчетов по домохозяйствам дает возможность создавать отчеты о домохозяйствах для размерности "Контакт". Эта предметная область позволяет консультантам и их менеджерам отвечать, например, на такие вопросы:

- К какому домохозяйству относится каждый клиент?
- Как делятся активы домохозяйств между клиентами в книге пользователя по специализации?
- Какие из домохозяйств пользователя являются лучшими по общей стоимости активов?

Предметная область отчетов "Домохозяйства" также содержит размерность "Портфель", которую можно использовать для составления отчетов по данным о связанных портфелях контактов домохозяйств. Размерность "Портфель" связана с областью "Домохозяйства" косвенным отношением (через контакты), поэтому атрибуты размерности "Портфель" не могут использоваться непосредственно для анализа метрик домохозяйств. Отчеты по домохозяйствам можно объединять с отчетами портфеля для улучшения обслуживания клиентов благодаря их восприятию как членов домохозяйства.

### **Тип отношений**

Простой

### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Контакт
- Домохозяйство
- Контакт домохозяйства
- Портфель

### **Метрики**

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики домохозяйства
  - Итого - активы домохозяйства
    - Итого - активы домохозяйства
    - Общие активы домохозяйства (000)
    - Средние общие активы домохозяйства
    - Средние общие активы домохозяйства (000)
  - Всего расходов домохозяйств
    - Всего расходов домохозяйств
    - Всего расходов домохозяйств (000)
    - Средние общие расходы домохозяйств
    - Средние общие расходы домохозяйств (000)
  - Общий доход домохозяйства
    - Общий доход домохозяйства
    - Общий доход домохозяйства (000)
    - Средний общий доход домохозяйства
    - Средний общий доход домохозяйства (000)
  - Всего задолженностей домохозяйств
    - Всего задолженностей домохозяйств
    - Всего задолженностей домохозяйств (000)
    - Средние общие задолженности домохозяйств
    - Средние общие задолженности домохозяйств (000)
  - Совокупные чистые активы домохозяйств
    - Совокупные чистые активы домохозяйств
    - Совокупные чистые активы домохозяйств (000)
    - Средние совокупные чистые активы домохозяйств
    - Средние совокупные чистые активы домохозяйств (000)
  - Итого - контакты домохозяйства
    - Общая стоимость активов
    - Общая стоимость активов (000)
    - Средняя общая стоимость активов
    - Средняя общая стоимость активов (000)
  - Итого - расходы контакта
    - Совокупные расходы
    - Совокупные расходы (000)
    - Средние совокупные расходы
    - Средние совокупные расходы (000)

- Итого - доходы контакта
  - Общий доход
  - Общий доход (000)
  - Средний общий доход
  - Средний общий доход (000)
- Итого - обязательства контакта
  - Суммарная задолженность
  - Суммарная задолженность (000)
  - Средняя суммарная задолженность
  - Средняя суммарная задолженность (000)
- Общая чистая стоимость контакта
  - Итого чистых активов
  - Итого чистых активов (000)
  - Средний общий собственный капитал
  - Средний общий собственный капитал (000)
- Пользовательские метрики домохозяйства
  - Индексированный номер
  - Средний индексированный номер
  - Индексированная валюта
  - Средняя индексированная валюта
- Число сводок контактов
- Число сводок запросов на обслуживание
- Число сводок зацепок
- Число контактов
- Число запросов на обслуживание контакта
- Число зацепок для контакта
- Число домохозяйств

### **Заметки по использованию**

Размерность "Контакт" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Размерность "Портфель" обычно включает нефинансовые активы, например транспортные средства, если они не были специально исключены администратором из списков портфеля с использованием параметра "Исключить записи транспортных средств/активов из портфельных счетов" на странице профиля компании.

**Предметная область отчетности в реальном времени "Команда для зацепки"**

### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### **Цель**

Эта предметная область позволяет анализировать отношения между зацепками и командами для зацепок, а также направлять запросы по участникам команды, связанным с зацепкой.

### Тип отношений

Многие ко многим

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Дата
- Зацепка
- Команда для зацепки
- Член команды

### Метрики

- Команда для зацепки
  - Оптимизированные пользовательские метрики команды для зацепки
  - Число членов команды для зацепки

### Заметки по использованию

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

**Просмотр данных.** В этой предметной области всегда используется режим "Просмотр команды" независимо от настроек, указанных в профиле. Благодаря этому как у владельцев зацепок, так и у участников команды всегда есть возможность включать в отчетность сведения по всем зацепкам.

### Предметная область отчетности в реальном времени "Зацепки"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область позволяет анализировать метрики (показатели) зацепок по субъектам (организациям), территориям организаций, кампаниям, контактам, датам, зацепкам, возможностям, принадлежащим пользователю, и главным организациям партнеров. Эта предметная область содержит метрики для анализа качества зацепки, преобразования зацепки и доходов, связанных с зацепкой.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Территория организации
- Кампания
- Контакт
- Дата
- Зацепка
- Возможность



- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики зацепки
  - Иерархия территории организации
    - Название территории верхнего уровня
    - Название территории уровня 8
    - Название территории уровня 7
    - Название территории уровня 6
    - Название территории уровня 5
    - Название территории уровня 4
    - Название территории уровня 3
    - Название территории уровня 2
    - Название территории уровня 1
  - Число зацепок
  - Число подтвержденных зацепок
  - Число отклоненных зацепок
  - Число зацепок в архиве
  - Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
  - Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
  - Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
  - Число новых возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Закрытый доход для зацепки
  - Предполагаемый доход для зацепки
  - Выручка от возможности для зацепки

## Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

## Предметная область отчетности в реальном времени "Главный журнал отслеживания операций"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand. Для доступа к этой предметной области роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций и аудиту конфигурации администрирования".

### Цель

Эта предметная область позволяет анализировать изменения типов записей, для которых включено отслеживание операций (например, "Заявка", "Регистрация сделки" и "Пользователь").

**Тип отношений**

Простой

**Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Отслеживание операций
- Дата
- Пользователь

**Метрики**

Эта тема не содержит метрик.

**Заметки по использованию**

- 1 Если поддержка клиентов берет на себя роль администратора и изменяет объект, изменение не отображается в анализе, если в нем используются также какие-либо поля из размерности "Пользователь".
- 2 Данные аудита автоматически очищаются в соответствии со значением, заданным в поле "Окончание срока аудита". Размерность "Отслеживание операций" содержит только неочищенные данные. После очистки данные больше не доступны для отображения в анализах.

**Предметная область отчетности в реальном времени "Возможности"****Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

**Цель**

В этой предметной области можно анализировать возможности по размерностям: субъект (организация), территория, кампания, контакт, владелец и дата. Это предметная область по нескольким фактам, она включает метрики (показатели) квоты и возможности. Метрики возможности определены на самом детализированном уровне этой предметной области, и следовательно, могут анализироваться по каждой возможной размерности. Метрики квоты находятся на менее детализированном уровне и могут анализироваться только по некоторым размерностям, в частности: дата (месяц), квота, владелец.

**Тип отношений**

Простой

**Размерности**

- Субъект
- Территория организации
- Кампания
- Дата закрытия
- Дата открытия
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Основной контакт
- Главная организация партнера
- Квота
- Территория

**Метрики**

Ниже представлены основные метрики этой предметной области:

- Выручка (ожидаемая и закрытая)
- Число сделок (открытых и закрытых)
- Число заключенных сделок
- Суммы квот

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
  - Пользовательские метрики возможности
    - Индексированная валюта
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированный номер
    - Средний индексированный номер
  - Выручка
  - Ожидаемая выручка
  - Выручка на момент закрытия
  - Выручка (000)
  - Ожидаемая выручка (000)
  - Выручка на момент закрытия (000)
  - Число возможностей
  - Число открытых бизнес-возможностей
  - Число закрытых бизнес-возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Среднее число дней в этапе
- Показатели квоты
  - Значение квоты

### Заметки по использованию

Поскольку метрики квоты не определены на уровне размерности "Возможность", эти метрики отображаются в виде пустых ячеек, когда атрибуты размерности "Возможность" указаны в отчете.

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Предметная область отчетов "Возможности" и предметная область аналитики "Возможности" содержат разные метрики. Прежде чем выбирать одну из этих предметных областей, выясните, какие метрики доступны в каждой из них, чтобы определить наиболее подходящий вариант.

### Предметная область отчетности в реальном времени "Возможности и конкуренты"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между возможностями и организациями конкурентов. Эта предметная область почти идентична предметным областям сделок. Единственное различие в том, что она включает размерность "Организация конкурента", у которой есть отношения "многие ко многим" с типом записи "Сделка". В этой предметной области можно создавать

отчеты, показывающие всех конкурентов для возможности. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между возможностями и организациями конкурентов, возможности, не имеющие связи ни с одной организацией конкурента, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации конкурента:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

#### Тип отношений

Многие ко многим

#### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Территория организации
- Кампания
- Дата закрытия
- Дата закрытия
- Возможность
- Конкурент для возможности
- Принадлежит пользователю
- Основной контакт
- Связанный контакт
- Территория

#### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
  - Пользовательские метрики возможности
    - Индексированная валюта
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированный номер
    - Средний индексированный номер
  - Выручка
  - Ожидаемая выручка
  - Выручка на момент закрытия
  - Выручка (000)
  - Ожидаемая выручка (000)
  - Выручка на момент закрытия (000)
  - Число возможностей

- Число открытых бизнес-возможностей
- Число закрытых бизнес-возможностей
- Число заключенных сделок
- Среднее число дней в этапе

### **Заметки по использованию**

Размерность "Организация" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### **Размерность "Связанный контакт"**

Возможности можно связать с другой возможностью в качестве конкурентов. Все возможности, связанные с возможностью в качестве конкурентов, перечислены в разделе связанной информации для конкурентов возможности на странице сведений о возможностях. Отношение между двумя возможностями, связанными таким образом, также могут иметь основной контакт, который отличается от основных контактов в связанных возможностях.

Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связи между возможностями, выберите столбцы в измерении "Связанный контакт". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для возможности, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Возможность". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для конкурента, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Конкурент для возможности".

### **Предметная область отчетности в реальном времени "Возможности и партнеры"**

#### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### **Цель**

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между сделками и организациями партнеров. Эта предметная область почти идентична предметным областям возможностей. Единственное различие в том, что она включает размерность "Организация партнера", у которой есть отношения "многие ко многим" с типом записи "Сделка". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие всех партнеров для сделки. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между возможностями и организациями партнеров, возможности, не имеющие связи ни с одной организацией партнера, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации партнера:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

#### **Тип отношений**

Многие ко многим

#### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект

- Территория организации
- Кампания
- Дата закрытия
- Дата открытия
- Возможность
- Партнер для возможности
- Принадлежит пользователю
- Основной контакт
- Связанный контакт
- Территория

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
  - Пользовательские метрики возможности
    - Индексированная валюта
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированный номер
    - Средний индексированный номер
  - Выручка
  - Ожидаемая выручка
  - Выручка на момент закрытия
  - Выручка (000)
  - Ожидаемая выручка (000)
  - Выручка на момент закрытия (000)
  - Число возможностей
  - Число открытых бизнес-возможностей
  - Число закрытых бизнес-возможностей
  - Число заключенных сделок
  - Среднее число дней в этапе

### Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

### Размерность "Связанный контакт"

Возможности можно связать с другой возможностью в качестве партнеров. Все возможности, связанные с возможностью в качестве партнеров, перечислены в разделе связанной информации "Партнеры для возможности" на странице сведений о возможностях. Отношение между двумя возможностями, связанными таким образом, также может иметь основной контакт, который отличается от основных контактов в связанных возможностях.

Чтобы извлечь сведения об основном контакте для связи между возможностями, выберите столбцы в измерении "Связанный контакт". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для возможности, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Возможность". Чтобы извлечь сведения об основном контакте для партнера, выберите столбцы в папке "Основной контакт" в размерности "Партнер для возможности".

## **Предметная область отчетности в реальном времени "Контакты для возможности"**

### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### **Цель**

Эту предметную область можно использовать для создания отчетов по всем контактам, связанным с бизнес-возможностью, или контакту, связанному с несколькими бизнес-возможностями. В других предметных областях бизнес-возможностей можно создавать отчеты только по основному контакту бизнес-возможности.

### **Тип отношений**

Многие ко многим

### **Размерности**

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Контакт
- Возможность

### **Метрики**

- Метрики контактов для возможности
  - Число контактов для возможности

### **Замечки по использованию**

Нет

## **Предметная область отчетности в реальном времени "Продукт для возможности"**

### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех выпусках Oracle CRM On Demand.

### **Цель**

В этой предметной области можно анализировать доходы от продукта возможности по субъектам, их территориям, кампаниям, возможностям, продуктам для возможностей, пользователям-владельцам, продуктам и категориям продуктов. Поскольку у всех повторяющихся записей выручки по продукту должны быть разные даты начала, эта предметная область находится на самом нижнем уровне сведений и содержит одну строку для каждой повторяющейся записи выручки по продукту в пределах возможности. Учитывая уровень сведений в этой предметной области, она обеспечивает наибольшую гибкость для сводки данных на любом уровне поддерживаемых размерностей. Эта предметная область также содержит размерность "Квота" и метрики, которые позволяют создавать отчеты, содержащие одновременно данные о выручке по продукту возможности и о показателях (метриках) квоты.

### **Тип отношений**

Простой

### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Территория организации
- Кампания
- Возможность



- Доход по продукту для возможности
- Принадлежит пользователю
- Основной контакт
- Продукт
- Категория продукта
- Квота

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики доходов по продуктам для бизнес-возможностей
  - Число продуктов
  - Среднее число продуктов
- Показатели квоты
  - Значение квоты

### Заметки по использованию

Размерности "Организация" и "Основной контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Отчеты, созданные с использованием этой предметной области, содержат сводную строку записи выручки для каждой записи выручки, представленной в отчете. Чтобы не включать в отчет сводные строки записей выручки, добавьте в него поле "Название продукта" или используйте предметную область истории аналитики "Возможность" (см. [Предметная область исторической аналитики "Возможность"](#) на стр. 965).

### Предметная область отчетности в реальном времени "Команда для возможности"

#### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### Цель

Эта предметная область позволяет составлять отчеты по отношениям между возможностями и командами для возможностей. Данная предметная область служит для запроса участников команды, затронутых этой возможностью.

#### Тип отношений

Многие ко многим.

#### Размерности

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Субъект
- Дата закрытия
- Дата открытия
- Возможность
- Команда для возможности
- Член команды

### Метрики

- Команда для возможности
  - Оптимизированные пользовательские метрики команды для возможности
  - Число членов команды возможности

### **Заметки по использованию**

**Просмотр данных.** В этой предметной области всегда используется режим "Просмотр команды" независимо от настроек, указанных в профиле. По этой причине пользователь всегда может отчитываться по всем возможностям, где он является либо владельцем, либо участником команды.

### **Предметная область отчетности в реальном времени "Заказы"**

#### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### **Цель**

Эта предметная область позволяет анализировать заказы по размерностям "Организация", "Дата", "Возможность", "Владелец" и "Продукт".

#### **Тип отношений**

Простой

#### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Субъект
- Контакт
- Дата
- Возможность
- Порядок
- Принадлежит пользователю
- Продукт

#### **Метрики**

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Число заказов
- Количество для позиций заказа

### **Заметки по использованию**

Эта предметная область имеет несколько размерностей, однако необходимо внимательно следить за их комбинациями. Не все сочетания размерностей и метрик приводят к получению пригодных результатов.

- Метрика "Число заказов" применяется только к размерности "Заказ", которая может быть сведена по прямому отношению (размерности организации, контакта, даты, возможности и владельца), но не по размерности "Продукт" из-за отсутствия прямого отношения между размерностями "Продукт" и "Заказ".
- Размерность "Продукт" связана только с позицией заказа, однако для создания отчетов по продукту со сведениями о заказе можно использовать размерность "Заказ".

### **Предметная область отчетности в реальном времени "Партнеры"**

#### **Доступность**

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### **Цель**

Предметная область отчетов по партнерам дает возможность анализировать партнеров и измерять важные метрики (показатели) эффективности, включая число подтвержденных зацепок и общий доход в конвейере для возможности.

### Тип отношений

Сводка

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Дата создания
- Принадлежит пользователю
- Партнер
- Территория

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики партнера
- Пользовательские метрики партнера
  - Средняя индексированная валюта
  - Средний индексированный номер
  - Индексированная валюта
  - Индексированный номер
- Число партнеров
- Число зацепок в архиве
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых бизнес-возможностей
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в сделки
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Среднее число зацепок, для которых сделка была реализована
- Число открытых бизнес-возможностей
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число возможностей
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок
- Число запросов на обслуживание
- Число заключенных сделок
- Среднее число дней в этапе
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Средний возраст открытого ЗО
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Закрытый доход для зацепки
- Предполагаемый доход для зацепки

- Выручка от возможности для зацепки
- Выручка
- Выручка (000)

### **Заметки по использованию**

Приведенные выше метрики опираются на главную организацию партнера зацепок, бизнес-возможностей и запросов на обслуживание.

### **Предметная область отчетности в реальном времени "Доставка индивидуализированного контента"**

#### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

#### **Цель**

Эта предметная область предоставляет информацию, необходимую различным ролям в фармацевтической организации, чтобы лучше понимать врачей, уточнять контент и предоставлять правильное сообщение каждому лицу в нужное время. Например, менеджер маркетинга может проанализировать детальные тенденции, эффективность информационных материалов и ответы из различных сегментов. С этими данными менеджер может пересмотреть информационные материалы или заново сегментировать базу клиентов, а затем целевых клиентов, соответственно. Менеджер по продажам может проанализировать детальные тенденции, выявляя хороших и плохих исполнителей на территории, и дать надлежащие рекомендации команде.

#### **Тип отношений**

Простой

#### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Операции
- Контакт
- Ответ на сообщение
- План обмена сообщениями
- Позиция плана сообщений
- Продукт

#### **Метрики**

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
  - Число организаций
- Метрики мероприятия
  - Число организаций с действиями
  - Число операций
  - Число закрытых операций
  - Число открытых операций
- Метрики контакта
  - Пользовательские метрики контакта
    - Средняя индексированная валюта

- Средний индексированный номер
- Индексированная валюта
- Индексированный номер
- Число контактов
- Метрики ответа на сообщение
  - Пользовательские метрики ответа на сообщение
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированная валюта
    - Средний индексированный номер
    - Индексированный номер
  - Число ответов на сообщение
  - Средний порядковый номер
- Метрики пункта плана обмена сообщениями
  - Пользовательские метрики пункта плана обмена сообщениями
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированная валюта
    - Средний индексированный номер
    - Индексированный номер
  - Число пунктов плана обмена сообщениями
  - Средний порядковый номер
- Метрики плана обмена сообщениями
  - Пользовательские метрики плана обмена сообщениями
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированная валюта
    - Средний индексированный номер
    - Индексированный номер
  - Число планов обмена сообщениями

### Заметки по использованию

Размерность "Операция" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Эта предметная область имеет несколько размерностей, однако не все сочетания являются допустимыми. Для недопустимых сочетаний возвращается ошибка. Например, следующие сочетания недопустимы и будут создавать ошибку:

| Размерность | Размерность | Размерность             |
|-------------|-------------|-------------------------|
| Продукт     | Субъект     | План сообщений          |
| Продукт     | Субъект     | Позиция плана сообщений |

|         |          |                         |
|---------|----------|-------------------------|
| Продукт | Субъект  | Ответ на сообщение      |
| Продукт | Операции | План сообщений          |
| Продукт | Операции | Позиция плана сообщений |
| Продукт | Операции | Ответ на сообщение      |
| Продукт | Контакт  | План сообщений          |
| Продукт | Контакт  | Позиция плана сообщений |
| Продукт | Контакт  | Ответ на сообщение      |

Если выбран просмотр на уровне команды и анализ включает размерности плана обмена сообщений, позиции плана обмена сообщениями или ответа на сообщение, применяется уровень просмотра менеджера.

#### **Предметная область отчетности в реальном времени "Котировки"**

##### **Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand. К объекту "Котировки" должен быть предоставлен доступ администратором.

##### **Цель**

Эта предметная область позволяет анализировать котировки по следующим размерностям: "Организация", "Дата" и "Владелец".

##### **Тип отношений**

Простой

##### **Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Дата
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Котировка

##### **Метрики**

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Пользовательские метрики котировки
- Число котировок

##### **Заметки по использованию**

Нет.

---

**Предметная область отчетности в реальном времени "Команда для запроса на обслуживание"****Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

**Цель**

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между запросами на обслуживание и пользователями команды. Поскольку в Oracle CRM On Demand запрос на обслуживание можно связать с различными членами команды, эту предметную область можно использовать для создания списка всех членов команд, связанных с запросом на обслуживание, или всех запросов на обслуживание, в которые пользователь добавлен как член команды. Эта предметная область не используется для создания отчетов по запросам на обслуживание, не связанным ни с каким пользователем, или по пользователям, не связанным с запросом на обслуживание.

**Тип отношений**

Многие ко многим

**Размерности**

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Дата закрытия
- Дата открытия
- Запрос на обслуживание
- Команда для запроса на обслуживание
- Член команды

**Метрики**

- Команда для запроса на обслуживание
  - Оптимизированные пользовательские метрики команды для запроса на обслуживание
  - Число членов команды для запроса на обслуживание

**Заметки по использованию**

Размерность "Запрос на обслуживание" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

В папке "Оптимизированные пользовательские поля команды для запроса на обслуживание" для размерности "Команда для запроса на обслуживание" доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:

- Флажок
- Дата
- Дата/время
- Процент
- Телефон
- Список выбора
- Текст (полный)
- Текст (сокращенный)

В папке "Оптимизированные пользовательские метрики команды для запроса на обслуживание" в качестве метрик доступны первые пять пользовательских полей (первые пять созданных полей) каждого из следующих типов полей:



- Валюта
- Целое число
- Число

**Просмотр данных.** В этой предметной области всегда используется режим "Просмотр команды" независимо от настроек, указанных в профиле пользователя или компании. Благодаря этому как у владельцев, так и у членов команды всегда есть возможность включать в отчетность сведения по всем запросам на обслуживание.

**Предметная область отчетности в реальном времени "Запросы на обслуживание"**

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область предоставляет возможность анализа запросов на обслуживание по следующим размерностям: субъект, актив, контакт, запрос на обслуживание, пользователь, партнер и дата. Это помогает измерять и анализировать важные метрики (показатели) эффективности организации запросов на обслуживание клиентов, включая оценку продолжительности пребывания запроса на обслуживание в открытом состоянии и среднее время закрытия запроса. С помощью метрик эффективности запросов на обслуживание компания может повысить удовлетворенность клиентов и производительность работников, а также сократить оперативные расходы.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:..

- Субъект
- Актив
- Контакт
- Дата закрытия
- Дата открытия
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Запрос на обслуживание

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики запроса на обслуживание
  - Пользовательские показатели запроса на обслуживание
    - Индексированная валюта
    - Средняя индексированная валюта
    - Индексированный номер
    - Средний индексированный номер
  - Число запросов на обслуживание

- Число открытых запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)

#### Заметки по использованию

- Размерности "Организация", "Контакт" и "Запрос на обслуживание" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.
- Размерность "Возможность" используется для анализа метрик и атрибутов в возможности для отношения запроса на обслуживание.

#### Предметная область отчетности в реальном времени "Общие операции"

##### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

##### Цель

Эта предметная область дает возможность анализировать общие действия по размерностям: субъект (организация), контакт и пользователь. Поскольку эти действия могут быть общими для нескольких пользователей в Oracle CRM On Demand, используя эту предметную область, можно создать отчет об общих действиях. Отчеты об операциях, выполняемых исключительно владельцем или совместно хотя бы с одним пользователем, можно создать в этой предметной области.

##### Тип отношений

Многие ко многим

##### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Операции
- Контакт
- Принадлежит пользователю

##### Метрики

- Метрики мероприятия
  - Число операций

#### Заметки по использованию

Размерности "Организация", "Операция" и "Контакт" включают иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

Возможность просмотра данных записи операции не контролируется ее связью с книгой в этой предметной области. Для просмотра записей операции в этой предметной области необходимо быть владельцем записи или получить к ней совместный доступ.

#### Предметная область отчетности в реальном времени "Решения"

##### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

## Цель

В этой предметной области можно анализировать решения по таким размерностям, как продукт, категория продуктов, запрос на обслуживание и окончание срока действия, а также отношениям между решениями и связанными с ними запросами на обслуживание. Также можно анализировать важное решение и связанные метрики запросов на обслуживание, чтобы помочь компании оценить статус и эффективность решений.

## Тип отношений

Многие ко многим

## Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Окончание срока действия
- Продукт
- Категория продукта
- Запрос на обслуживание
- Решение

## Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Пользовательские метрики решения
  - Средняя индексированная валюта
  - Средний индексированный номер
  - Индексированная валюта
  - Индексированный номер
- Число решений
- Число утвержденных решений
- Число опубликованных решений
- Число устаревших решений
- Число запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание

## Заметки по использованию

Размерность "Категория продукта" является независимой размерностью, не выводимой через продукты или иные предметные области. Это сделано специально, чтобы соответствовать поведению пользовательского интерфейса "Решения", где категория продукта может быть связана с решением без указания продукта.

Размерность "Запрос на обслуживание" включает иерархию книг, позволяющую анализировать метрики и связанные с ними атрибуты на любом уровне.

## Предметная область отчетности в реальном времени "Продукты со специальной ценой"

## Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

## Цель

Запросы особых цен позволяют партнерам и владельцам торговых марок выполнять ряд бизнес-процессов, посредством которых партнер запрашивает у владельца торговой марки более низкую цену на

продукт (на различных основаниях, таких как реакция на конкурентную сделку или общие тренды понижения цен).

Эта предметная область предоставляет возможность выполнить анализ в режиме реального времени и создать отчет по запросам особых цен и продуктов с особыми ценами, чтобы оценить эффективность партнера. Можно использовать метрики и сведения, такие как авторизованное снижение цены для каждого продукта, партнера и квартала, для измерения эффективности скидок и продуктов по каналу.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Дата
- Регистрация сделки
- Конечный клиент (организация)
- Последний утверждающий (пользователь)
- Возможность
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера
- Продукт
- Категория продукта
- Запрос особых цен

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики продукта с особой ценой
  - Число запросов особых цен
  - Разрешенная сумма
  - Разрешенная сумма (000)
  - Запрошенная сумма
  - Запрошенная сумма (000)
  - Средняя разрешенная сумма
  - Средняя запрошенная сумма
  - Средняя авторизованная стоимость
  - Средний разрешенный процент скидки
  - Средняя рекомендованная производителем розничная цен
  - Средняя стоимость закупки
  - Среднее количество
  - Средняя запрошенная стоимость
  - Средний запрошенный процент скидки
  - Средняя запрошенная конечная цена
  - Средняя предложенная конечная цена
  - Количество

### Заметки по использованию

Размерность "Конечный клиент" - это размерность "Организация". Размерность "Последний утверждающий" - это размерность "Пользователь".

## Предметная область отчетности в реальном времени "Транспортное средство"

### Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

### Цель

Эта предметная область позволяет анализировать метрики, связанные с транспортными средствами, по размерностям транспортных средств и дилеров, а также по другим связанным объектам размерностей, таким как организация, контакт, дата, дилер и продукт.

### Тип отношений

Простой

### Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:..

- Субъект
- Контакт
- Дата
- Дилер
- Продукт
- Транспортное средство

### Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики транспортного средства
  - Пользовательские метрики транспортного средства
  - Число транспортных средств

### Замечки по использованию

Нет

## Использование оптимизированных полей фильтрации

Оптимизированные поля заканчиваются словами *Код* (для списков выбора и оптимизированных списков выбора) или *UTC* (время в формате UTC) для полей даты и времени. Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет процесс создания отчетов.

### Поля кодов в фильтрах

В полях кодов хранятся значения списков выбора в форме кода, не зависящего от языка (LIC), для списков выбора с поддержкой нескольких языков. В Oracle CRM On Demand управление языками осуществляется путем использования кодов, не зависящих от языка, и отдельных записей для каждого языка. Например, поле статуса для значения языка со статусом "Активно" может быть реализовано следующим образом.

| Язык        | Значение | Код, не зависящий от языка |
|-------------|----------|----------------------------|
| Английский  | Активно  | Активно                    |
| Французский | Actif    | Активно                    |
| Немецкий    | Aktiv    | Активно                    |

|           |        |         |
|-----------|--------|---------|
| Испанский | Activo | Активно |
|-----------|--------|---------|

Для фильтрации активных организаций создается фильтр для поля "Код статуса" (оптимизированная версия поля "Статус") и для значения LIC (в данном случае это значение "Активно"). Вне зависимости от используемого языка запрос значения LIC повышает скорость создания отчета за счет исключения ненужной стадии запроса других языков.

### Отображение значений LIC для списка выбора

Чтобы отобразить значения LIC для списка выбора, выполните следующие действия.

#### Процедура отображения значений LIC для списка выбора

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 На странице "Поля" щелкните одну из ссылок "Изменить список выбора" для нужного поля списка выбора.

Значения LIC будут показаны в столбце "Идентификатор".

### Поля UTC в фильтрах

При использовании полей UTC содержащиеся в них значения не преобразуются в часовой пояс, используемый в компании или конкретным пользователем, что позволяет повысить скорость создания отчетов. Скорость повышается еще больше, если поля даты и времени индексируются в базе данных. Эти поля можно исключить из отчетов и использовать вместо них поля, настроенные на нужный часовой пояс.

### Об иерархиях

Некоторые объекты данных, такие как организация, книга, возможность и территория, поддерживают иерархическую (древовидную) структуру. Например, во многих предметных областях демонстрируется иерархия территорий, которая обычно используется для хранения сведений о территориях продаж. Oracle CRM On Demand поддерживает 10 уровней иерархии. Например, иерархия территорий, применяемая для компании США, может иметь такую структуру:

- Верхний уровень - США.
- Уровень 8 содержит следующие элементы: Северо-Восток, Юг, Средний Запад и Запад.
- На уровне 7 содержатся вложенные элементы; например, для территории "Северо-Восток" это Мэн, Нью-Гемпшир, Вермонт, Массачусетс, Род-Айленд и Коннектикут.
- Уровень 6 содержит другие вложенные элементы. Например, для Массачусетса это Бостон, Кейп-Код, Восточный Массачусетс и Западный Массачусетс.
- Уровень 5 продолжает деление вышестоящих территорий. Например, в составе территории Кейп-Код выделяются Нижний мыс, Внешний мыс, Хайаннис и Барнстабл.
- Уровень 4 в данном примере не используется.
- Уровень 3 в данном примере не используется.
- Уровень 2 в данном примере не используется.
- Уровень 1 в данном примере не используется.

Предыдущая иерархия имеет более сжатый вид, как показано в следующей таблице. Максимальное число поддерживаемых уровней иерархии равно 10. Поэтому если в иерархии меньше десяти уровней, значения самых нижних уровней повторяются (так, Хайаннис повторяется с уровня 5 до уровня 1). Это позволяет составлять отчеты по соответствующим метрикам на любом уровне иерархии.

|                                     |               |
|-------------------------------------|---------------|
| Название территории верхнего уровня | США           |
| Название территории уровня 8        | Северо-Восток |
| Название территории уровня 7        | Массачусетс   |
| Название территории уровня 6        | Кейп-Код      |
| Название территории уровня 5        | Хайаннис      |
| Название территории уровня 4        | Хайаннис      |
| Название территории уровня 3        | Хайаннис      |
| Название территории уровня 2        | Хайаннис      |
| Название территории уровня 1        | Хайаннис      |

В интерфейсе пользователя атрибуты иерархии находятся в подпапке основной папки измерения (организации, территории и т. п.). Все элементы располагаются в алфавитном порядке.

**Примечание.** Когда вы используете информацию из иерархии в анализе, она основывается на исторических данных, собираемых по ночам. Даже если анализ создан для предметной области отчетов в реальном времени, информация не основана на данных в реальном времени.

## Работа с аналитикой в отдельном окне браузера

Если роль пользователя имеет полномочия "Управление пользовательскими отчетами", можно открыть отдельное окно браузера вне главного окна браузера Oracle CRM On Demand и работать с анализами в новом окне. Работа в отдельном окне браузера особенно полезна при работе с большим анализом, содержащим множество столбцов и строк, потому что на страницах, где отображаются горизонтальная полоса прокрутки, панель каталога и панель просмотра, они всегда видны. Для получения к ним доступа не нужно использовать прокрутку страницы.

### Работа с аналитикой в отдельном окне браузера

- В окне браузера Oracle CRM On Demand на вкладке "Аналитика" щелкните "Открыть аналитику в новом окне".

При работе в отдельном окне браузера необходимо учитывать следующее:

- Если анализ открыт как в главном окне браузера Oracle CRM On Demand, так и в отдельном окне браузера, и если анализ редактируется и сохраняется в отдельном окне браузера, он не обновляется автоматически в главном окне. Для просмотра изменений необходимо обновить анализ.



- Селектор книг недоступен в отдельном окне браузера. Если необходимо выбрать книгу для анализа, следует выбрать книгу в главном окне браузера Oracle CRM On Demand.
- Если детализировать ссылку действия в анализе в отдельном окне браузера, запись откроется в главном окне Oracle CRM On Demand.
- Если время сеанса Oracle CRM On Demand истекло в одном из окон, оно также истечет в другом окне.

## Применение косметического форматирования для анализа и информационных панелей

Косметическое форматирование влияет на внешний вид данных в столбцах и представлениях в анализах, а также в столбцах и разделах на страницах информационной панели.

Можно применять косметическое форматирование, копировать и вставлять атрибуты косметического форматирования и сохранять отформатированный анализ для использования со столбцами другого анализа. Можно отображать различные диалоговые окна, предоставляющие возможность доступа и управления различными косметическими атрибутами. В зависимости от форматируемого объекта в диалоговом окне появляются различные элементы, такие как элементы управления шрифтом, ячейкой, границей, цветом фона, а также дополнительные параметры форматирования, например, заполнение ячейки и пользовательские параметры таблицы стилей CSS для HTML.

Можно скопировать ряд атрибутов косметического форматирования, применяемых к объекту, например столбцу в таблице, и вставить их в объект такого же типа, например другой столбец в этой таблице или в другой таблице. Также можно восстановить форматирование по умолчанию. Для этого используются значки в верхнем левом углу диалоговых окон.

После настройки косметического форматирования и сохранения вида анализа можно использовать этот анализ в качестве шаблона. Это позволяет применить форматирование из сохраненного анализа к новому или существующему анализу. Представления, поддерживающие использование сохраненного анализа как шаблона, включают представления обозначений, заголовков, описаний, статического текста, таблиц, сводных таблиц, решетчатой диаграммы и селектора вида.

Этот раздел содержит сведения о выполнении следующих задач:

- Применение косметического форматирования
- Восстановление стандартного оформления атрибута
- Использование сохраненного анализа в качестве шаблона

### Чтобы применить косметическое форматирование

- 1 Откройте диалоговое окно косметического форматирования для объекта форматирования. Например, чтобы применить косметическое форматирование к столбцу в анализе, выполните следующие действия:
  - На вкладке "Критерии" редактора анализа в раскрывающемся списке параметров для форматируемого столбца выберите "Свойства столбца".
  - В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Стиль".
- 2 В области "Шрифт" выберите для шрифта гарнитуру, размер, цвет, стиль (например полужирный) и любые применяемые эффекты (например подчеркивание)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для некоторых элементов эта возможность недоступна.

- 3 В области "Ячейка" установите выравнивание и цвет фона.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для выравнивания по горизонтали стандартным выравниванием текста является левое. Для числовых значений стандартным выравниванием является правое.

Выравнивание по вертикали игнорируется, если в столбце не содержится несколько строк других столбцов.

- 4 В области "Граница" выберите положение, цвет и стиль границы ячейки.

**СОВЕТ.** Можно выбирать пользовательские рамки, нажимая на верхнюю, нижнюю, левую и правую части рамки около раскрывающегося списка "Расположение".

- 5 Для форматирования отступа в ячейке нажмите "Дополнительные возможности форматирования" и укажите значения для высоты и ширины содержимого ячейки, отступ сверху, снизу, слева и справа от содержимого.

Значения указываются в пикселях.

- 6 Для переопределения элементов стиля и классов, указанных в таблицах стилей Oracle CRM On Demand, установите настройки в области "Настройки пользовательского стиля CSS":

- a Выберите настройки, которые хотите использовать.
- b Укажите местоположение класса, стиля или таблицы стилей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Расширенные настройки стиля и форматирования предназначены для пользователей, знакомых с каскадными таблицами стилей.

- 7 Нажмите кнопку "ОК".

#### **Чтобы восстановить форматирование по умолчанию**

- Откройте диалоговое окно косметического форматирования для объекта и нажмите кнопку очистки форматирования ячейки.

Для некоторых типов представлений при добавлении представления можно использовать сохраненный анализ в качестве шаблона, как описано в следующей процедуре.

#### **Использование сохраненного анализа в качестве шаблона**

- 1 На вкладке "Результаты" щелкните значок для импорта форматирования из другого анализа.
- 2 В диалоговом окне "Выбор анализа" перейдите к анализу и нажмите ОК.  
Форматирование будет применено к текущему анализу.

### **Шаг 1. Определение критериев в аналитике**

Критерии отчетов определяются на вкладке "Критерии". Для перехода на вкладку "Критерии" следует создать новый анализ или изменить существующий анализ из каталога.

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- Добавление столбцов для анализов (см. [Добавление столбцов в анализы](#) на стр. 1065)
- [Добавление фильтров в столбцы в аналитике](#) (на стр. 1066) (не обязательно, но рекомендуется)
- [Редактирование свойств столбцов](#) (на стр. 1073)
- Настройка формул столбцов (см. [Создание формул столбцов](#) на стр. 1083)
- [Добавление ссылок на действия в анализы](#) (на стр. 1083) (необязательно)
- Сортировка и переупорядочивание столбцов (см. [Сортировка и изменение порядка столбцов](#) на стр. 1087)

#### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об использовании адресов в отчетах](#) (на стр. 910)

- [Объединение нескольких предметных областей в одном анализе \(на стр. 1088\)](#)
- [Объединение анализов с помощью операций над множествами \(см. \[Объединение анализов с использованием операций набора\]\(#\) на стр. 1090\)](#)
- [Просмотр кода SQL на вкладке "Дополнительно" в аналитике \(на стр. 1145\)](#)

## Добавление столбцов в анализы

При создании или изменении анализа можно добавить в него столбцы для всех нужных данных. Добавление столбцов в анализ выполняется на вкладке "Критерии" редактора анализов, а также на вкладке "Результаты". В этом разделе рассматривается добавление столбцов на вкладке "Критерии".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Периоды в анализах могут быть основаны на финансовом календаре компании. Например, финансовый год компании может начинаться 1 июня каждого календарного года. Если недавно компания перешла на использование финансового календаря с другим началом года в Oracle CRM On Demand, следует тщательно проверить исторический анализ, если он охватывает несколько лет. Данные в отчетах, базирующиеся на предыдущем финансовом календаре, невозможно выровнять с данными нового финансового календаря.

### Исключение новых столбцов из существующих представлений

Если анализ содержит представления на вкладке "Результаты", может быть нежелательно по умолчанию отображать в существующих представлениях новые столбцы, добавляемые в анализ на вкладке "Критерии". Свойства анализа можно настроить таким образом, чтобы добавляемые в критерии столбцы исключались из существующих представлений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы исключить новые столбцы из существующих представлений, необходимо соответствующим образом настроить свойства анализа до добавления столбцов на вкладке "Критерии".

### Процедура настройки отображения новых столбцов в существующих представлениях

- 1 На вкладке "Результаты" или вкладке "Критерии" редактора анализов щелкните значок "Редактирование свойств анализа" на панели инструментов.
- 2 В диалоговом окне "Свойства анализа" откройте вкладку "Данные".
- 3 В поле "Отображение столбцов, добавляемых на вкладке "Критерии" выберите нужный параметр:
  - **Отображать в существующих и новых представлениях.** Добавляемые столбцы будут по умолчанию отображаться как в текущих, так и в новых представлениях.
  - **Исключить из существующих представлений, отображать в новых представлениях.** Добавляемые столбцы будут по умолчанию отображаться только в новых представлениях. По существующим представлениям в редакторах представлений такие столбцы отображаются в целевой области переноса "Исключенные". Для получения сведений о целевых областях переноса см. раздел Целевые области переноса в редакторах представлений (см. [О целевых областях переноса в редакторах представлений](#) на стр. 1098).
- 4 Нажмите кнопку ОК для закрытия диалогового окна.

### Процедура добавления столбцов в анализ

- 1 На вкладке "Критерии" в редакторе анализов в разделе "Предметная область" разверните списки столбцов, чтобы отобразить столбцы для включения в анализ.
- 2 Дважды щелкните столбцы, которые требуется включить в анализ.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно удалить столбец из отчета, выбрав параметр "Удалить" в раскрывающемся списке команд для этого столбца.

Можно добавить в анализы пользовательские поля в качестве столбцов. В развертываниях с несколькими языками для добавления пользовательских полей в отчеты и анализы необходимо перевести их на все

используемые языки. Например, если пользовательское поле создано на английском языке, оно должно быть переведено на немецкий, чтобы немецкий пользователь мог увидеть и затем использовать это пользовательское поле в анализе.

## Добавление фильтров в столбцы в аналитике

На вкладке "Критерии" можно задать фильтры для столбцов в отчете. Фильтры используются для ограничения появляющихся в отчете результатов. Отображаются только результаты, соответствующие заданным критериям.

Фильтр столбцов состоит из следующих элементов:

- фильтруемый столбец, например "Тип субъекта";
  - значение, используемое для применения фильтра, например 10 (при необходимости вместо значения можно использовать выражение SQL или переменную);
  - оператор, определяющий применение значения, например "Меньше".
- Например, если в столбце содержится количество проданных единиц, оператор – "Меньше", а значение – 10, результат включает только заказы, размер которых не превышает 10 проданных единиц.

Ниже рассматриваются характеристики, которыми может обладать фильтр столбца.

- Фильтры столбцов могут объединяться, чтобы дополнительно уточнить результаты отчета.
- Фильтры можно группировать для создания составных фильтров.
- Значение может быть ограничено результатами ранее сохраненного отчета.
- Фильтр столбца применяется только для столбца, в который он встроен. Он не влияет на другие столбцы.

Фильтр преобразуется в предложение WHERE в конструкции SQL SELECT. Предложение WHERE используется для ограничения возвращаемых строк теми, которые соответствуют указанным ограничениям. Подготовленные пользователи могут напрямую вводить инструкции SQL для фильтра.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если при импорте данных выбран вариант добавления новых значений в список выбора, эти новые значения списка выбора могут не отображаться в отчетах в течение 24 часов. Поэтому в это время невозможно использование таких новых значений для выбора в качестве фильтров.

## Создание фильтров столбцов

**Чтобы создать фильтр без добавления столбца в отчет, выполните следующие действия**

- На панели "Фильтры" щелкните значок "Создать фильтр для текущей предметной области", выберите "Дополнительные столбцы" и выберите столбец в диалоговом окне "Выбор столбца".

### Создание фильтра столбца

- 1 На вкладке "Критерии" выберите параметр "Фильтр" в столбце, где требуется создать фильтр.
  - 2 В диалоговом окне "Новый фильтр" выберите оператор из раскрывающегося списка "Оператор".
- В следующей таблице содержатся рекомендации по выбору операторов и указанию значений. Подробнее об операторах см. раздел *Использование примечаний в операторах*, который отображается после завершения данной процедуры.

| Оператор              | Сведения по использованию                                                                                                                                                                |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| равно или находится в | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце соответствуют значению фильтра. |

| Оператор                    | Сведения по использованию                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| не равно или не находится в | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце не соответствуют значению фильтра.                                                                                                                                 |
| меньше                      | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно значение. Результат включает записи, в которых значение в выбранном столбце меньше значения фильтра.                                                                                                                                                       |
| больше                      | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно значение. Результат включает записи, в которых значение в выбранном столбце больше значения фильтра.                                                                                                                                                       |
| меньше либо равно           | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых значение в выбранном столбце меньше или равно значению фильтра.                                                                                                                               |
| больше либо равно           | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых значение в выбранном столбце больше или равно значению фильтра.                                                                                                                               |
| между                       | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается два значения. Результат включает записи со значениями на отрезке между заданными значениями.                                                                                                                                                                    |
| не определено               | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Значение не указывается. Данный оператор лишь проверяет отсутствие данных в столбце. Результат включает записи без данных в выбранном столбце.<br><br>Иногда полезно знать, присутствуют ли какие-нибудь данные, и с помощью оператора "не определено" можно проверить это. |
| определено                  | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Значение не указывается. Данный оператор лишь проверяет присутствие данных в столбце. Результат включает записи с данными в выбранном столбце.                                                                                                                              |
| наверху                     | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно значение. Результат включает лишь первые n записей.<br><br>Этот оператор предназначен для ранжированных результатов. Например, с помощью этого оператора можно получить список из 10 лучших исполнителей.                                                  |
| внизу                       | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно значение. Результат включает лишь последние n записей.<br><br>Этот оператор предназначен для ранжированных результатов. Например, с помощью этого оператора можно получить список клиентов, сообщивших о наименьшем числе неполадок.                       |

| Оператор                 | Сведения по использованию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| содержит все             | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи с данными в выбранном столбце, содержащими все значения фильтра.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| содержит любое           | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце содержат хотя бы одно значение фильтра.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| не содержит              | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце не содержат ни одного из значений фильтра.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| начинается с             | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно значение. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце начинаются со значения фильтра.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| заканчивается на         | Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно значение. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце заканчиваются значением фильтра.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| соответствует шаблону    | Применим к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Указывается одно или несколько значений. В качестве подстановочного знака требуется использовать символ процента (%). В значении можно указать до двух символов со знаками процента. Результат включает записи с данными в выбранном столбце, соответствующими значению шаблона фильтра.                                                                                                                                                                                                             |
| не соответствует шаблону | Применим к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Указывается одно или несколько значений. В качестве подстановочного знака требуется использовать символ процента (%). В значении можно указать до двух символов со знаками процента. Результат включает записи с данными в выбранном столбце, не соответствующими значению шаблона фильтра.                                                                                                                                                                                                          |
| запрашивается            | <p>Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Если для столбца задать <i>запрашивается</i>, для его фильтрации используется значение, передаваемое из другого отчета.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот вариант используется при связывании отчетов путем перемещения (см. раздел <a href="#">Шаг 2. Просмотр результатов и создание макетов (на стр. 1092)</a>). Если один или несколько столбцов отчета содержат фильтр <i>запрашивается</i>, то отображение его строк ограничивается значением, выбираемым и передаваемым из родительского отчета.</p> |

**3** Введите значение в поле "Значение".

Поле "Значение" имеет параметры для ввода формул, дат, переменных и так далее. В следующих пунктах описываются некоторые из этих параметров.

**4** Для столбцов даты можно щелкнуть значок календаря справа от поля "Значение" и указать дату в диалоговом окне "Выбор даты".



- 5 Для некоторых столбцов можно выбрать конкретную строку для включения в отчет, щелкнув значок со стрелкой вниз справа от поля "Значение" и выбрав нужные строки.
- 6 Для некоторых столбцов можно использовать функцию поиска (щелкните значок справа от поля "Значение") и выбрать конкретные значения для включения в анализ. Переместите выбранные значения из столбца "Доступные" в столбец "Выбранные" с помощью стрелок.
- 7 Чтобы добавить выражение SQL или переменную (сеанса, репозитория или презентации), выполните следующие действия:
  - a В поле "Значение" щелкните "Добавление дополнительных параметров" и выберите "Выражение SQL", "Переменная сеанса", "Переменная репозитория" или "Переменная презентации".  
Ниже поля "Значение" появится новое поле.
  - b Введите в данном поле выражение SQL или имя переменной.  
В выражении SQL допускаются вызовы функций, оперирующие со значениями столбцов. Дополнительные сведения см. в разделах [Использование функций в аналитике \(на стр. 1146\)](#) и [Переменные сеанса в аналитике \(на стр. 1180\)](#).  
Чтобы удалить значение, выражение SQL или переменную сеанса, необходимо нажать расположенный рядом значок X.
- 8 Сведения о том, как уточнить фильтр с помощью значения столбца в другом анализе, см. в подразделе *Использование сохраненных отчетов в качестве фильтров* далее в этой теме.
- 9 Чтобы преобразовать фильтр в выражения SQL, установите флажок "Преобразовать этот фильтр в SQL".
- 10 По завершении настройки нажмите ОК.  
Фильтр появится в области "Фильтры" на вкладке "Критерии" или в каталоге.

### Использование примечаний в операторах

Некоторые операторы выполняют похожие, но не точно такие же функции. Рассмотрите сходства и различия приведенных ниже операторов

- равно
- внутри
- содержит все
- содержит любое
- подобно

Операторы *равно* или *внутри* осуществляют поиск точного совпадения условия поиска и значений в базе данных. Например, если в качестве критерия задано "Pat Lee", то только значение "Pat Lee" будет считаться точным соответствием и пройдет через фильтр. Так как все поиски ведутся с учетом регистра, то такие значения, как "pat Lee" или "Pat lee", не пройдут через фильтр.

Оператор *Содержит все* (*Contains all*) ведет поиск всех значений, удовлетворяющих условиям, и должны содержаться все значения, чтобы пройти через фильтр, аналогично поискам с оператором "И". Например, если необходимо найти два значения, значение=Pat и значение=Lee, то "Pat Lee" и "Lee Pat" проходят через фильтр, а "pat Lee", "Pat Smith" и "Chris Lee" не проходят, так как они не удовлетворяют всем условиям (Pat И Lee).

Оператор *Содержит любое* (*Contains any*) ведет поиск значений, удовлетворяющих условиям, но является менее жестким, так как не требует всех значений, как поиск с оператором ИЛИ. Например, если критерий поиска включает два значения, значение = Pat и значение = Lee, то все значения "Pat", "Pat Smith", "Chris Lee" и "Lee" проходят через фильтр, так как они удовлетворяют условиям (Pat ИЛИ Lee).

Оператор *Подобно* (*Is LIKE*) ведет поиск строковых шаблонов и так же, как и подстановочные символы, требует использования одного или двух знаков процента (%). Например, если условием поиска является значение "P%t %ee", то значения "Pat Lee", "Pit smee", и "Packet trainee" проходят через фильтр, а "pat Lee" не проходит.



Для оптимальной скорости поиска уменьшите или исключите использование операторов поиска по строковым шаблонам, таких как "Содержит все", "Содержит любое" и "Подобно". Если необходимо вести поиск по точным значениям, не используйте операторы поиска по строковым шаблонам вместо операторов точного соответствия.

### **Сохранение фильтров столбцов**

Фильтр можно сохранить как часть анализа или для повторного применения к результатам других анализов. Если фильтр сохраняется вместе с анализом, он отображается при каждом выполнении данного анализа. Допускается явное сохранение фильтра для применения к результатам других анализов.

Сохраненные фильтры и содержащие фильтры папки для некоторой предметной области отображаются после имени этой области, если применимо.

#### **Сохранение фильтра столбца вместе с анализом**

- 1 На вкладке "Критерии" нажмите "Сохранить".
- 2 В диалоговом окне "Сохранить как" выберите место сохранения анализа и нажмите кнопку ОК.

#### **Сохранение фильтра столбца для применения в других анализах**

- 1 На вкладке "Критерии" в разделе "Фильтры" нажмите "Дополнительные параметры (>>)" и выберите команду "Сохранить фильтры".
- 2 В диалоговом окне "Сохранить как" выберите папку для сохранения фильтра:
  - Чтобы сохранить фильтр для личного использования, нажмите кнопку "Мои папки". Фильтры, сохраненные в папке "Мои папки", доступны только их владельцу.
  - Чтобы фильтр могли использовать другие, выберите "Общая папка в масштабах компании". Фильтры в общей папке доступны всем пользователям с разрешением на доступ к этой папке.
- 3 Введите имя фильтра (не более 512 символов).
- 4 Введите описание фильтра (дополнительно).
- 5 Нажмите кнопку "ОК".

#### **Отображение свойств сохраненного фильтра**

- На вкладке "Критерии" в разделе "Фильтры" выберите фильтр и щелкните значок "Просмотр сохраненного фильтра".

### **Применение сохраненных фильтров столбцов к результатам анализов**

Сохраненные фильтры столбцов можно применять к результатам анализов. Применяется содержимое фильтра или ссылка на него.

При применении содержимого сохраненного фильтра столбца фактическое содержимое фильтра копируется в область "Фильтры" на вкладке "Критерии". Это позволяет изменять критерии фильтра, но не сам сохраненный фильтр. Для ссылки на сохраненный фильтр используется только его имя, поэтому в данном случае содержимое фильтра доступно только для просмотра, но не изменения.

#### **Применение сохраненного фильтра к результатам анализа**

- 1 На вкладке "Критерии" на панели "Каталог" перейдите к сохраненному фильтру.
- 2 Выберите сохраненный фильтр и щелкните значок "Добавление дополнительных параметров" в верхней части панели "Каталог".  
Откроется диалоговое окно "Применить сохраненный фильтр".

- 3 Укажите параметры фильтра (удалите все существующие фильтры без применением и примените содержимое фильтра вместо ссылки на фильтр), а затем нажмите ОК.  
Фильтр будет отображен в области "Фильтры" на вкладке "Критерии".

### Изменение фильтров столбцов

Допускается изменение свойств фильтров столбцов.

#### Порядок изменения фильтра столбца

- 1 На вкладке "Критерии" в разделе "Фильтры" наведите указатель на область "Фильтр" и при появлении меню щелкните значок "Изменить".  
Откроется диалоговое окно "Изменить фильтр".
- 2 Внесите свои изменения и нажмите кнопку ОК.

### Удаление фильтров столбцов

Допускается удаление из анализа одного или всех фильтров.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если анализ ранее был сохранен с действующими фильтрами, требуется сохранить его еще раз, чтобы удалить фильтры без возможности восстановления.

#### Удаление фильтра столбца из анализа

- На вкладке "Критерии" в разделе "Фильтры" наведите указатель на фильтр и при появлении меню щелкните значок "Удалить".

### Комбинирование фильтров столбцов

Комбинирование фильтров столбцов (также называется скобочной фильтрацией) позволяет создавать составные фильтры без необходимости знания SQL.

Для комбинирования фильтров используются операторы AND и OR. В случае применения оператора AND должны выполняться критерии каждого фильтра. По умолчанию для комбинирования фильтров столбцов используется этот способ. Применение оператора OR означает, что должен выполняться хотя бы один из критериев фильтров столбцов.

#### Порядок комбинирования фильтров столбцов

- 1 На вкладке "Критерии" добавьте не менее двух фильтров столбцов в аналитический отчет или сохраненный фильтр.  
В области "Фильтры" содержится список фильтров, объединенных оператором AND.
- 2 Нажмите оператор AND, чтобы заменить его на оператор OR.
- 3 После добавления фильтров столбцов нажмите операторы AND и OR, чтобы сгруппировать фильтры и создать требуемые комбинации фильтров.  
Элементы комбинированных фильтров ограничены блоками.
- 4 Чтобы дублировать, удалить или разгруппировать связанные элементы, нажмите кнопку "Изменить группу фильтров" и выберите соответствующий вариант.
- 5 Чтобы скопировать или вставить фильтры, наведите указатель на фильтр и выберите команду "Копировать фильтр" или "Вставить фильтр".

### Предотвращение замены фильтра во время перемещения и обработки

Содержимое фильтра в отчете можно защитить от изменений во время перемещения или обработки. Защищенный фильтр всегда применяется к результатам.

### ***Порядок защиты от изменения во время перемещения или обработки***

- 1 На вкладке "Критерии" в разделе "Фильтры" наведите указатель на фильтр и при появлении меню щелкните значок "Изменить фильтр".
- 2 В диалоговом окне "Изменить фильтр" установите флажок "Защитить фильтр" и нажмите ОК.

### **Использование сохраненных отчетов в качестве фильтров**

Фильтры можно комбинировать с другими фильтрами; кроме того, фильтры могут основываться на значениях, возвращаемых другим отчетом. Любой сохраненный отчет, возвращающий столбец значений, можно использовать для фильтрации выбранного столбца в текущем отчете.

### ***Создание фильтра на основе результатов другого сохраненного отчета***

- 1 На вкладке "Критерии" выберите параметр "Фильтр" в столбце, где требуется создать фильтр.
- 2 В диалоговом окне "Новый фильтр" разверните меню "Оператор" и выберите "на основе результатов другого анализа".
- 3 В поле "Сохраненный анализ" нажмите кнопку "Обзор" и перейдите в сохраненный отчет.
- 4 В раскрывающемся меню "Отношение" выберите оператор.
- 5 В поле "Использовать значения в столбце" выберите столбец, который должен использоваться для фильтра.  
Если сохраненный отчет содержит имя столбца, которое соответствует столбцу, для которого создан фильтр, то имя столбца окажется первым в списке значений в поле "Использовать значения в столбце". Можно выбрать другой столбец.
- 6 Нажмите кнопку "ОК".  
Фильтр будет отображен в разделе "Фильтры" на вкладке "Критерии".

### **Изменение выражения SQL для фильтра столбца**

Логическое SQL-предложение WHERE, используемое в качестве фильтра, можно изменять. Хотя в целом и не являясь необходимой, данная возможность доступна пользователям, которым требуются дополнительные средства фильтрации. Подробно синтаксис SQL описывается в сторонних справочниках по SQL, справочном руководстве по SQL одного из поставщиков баз данных или на справочном веб-сайте. Дополнительные общие сведения об использовании SQL см. в разделе [Использование функций в аналитике \(на стр. 1146\)](#).

### ***Порядок изменения созданного для фильтра столбца выражения SQL***

- 1 На панели "Фильтры" наведите указатель на SQL-фильтр и щелкните значок "Изменить".
- 2 Откроется диалоговое окно "Расширенный SQL-фильтр".
- 3 Внесите свои изменения в текстовое поле и нажмите кнопку ОК.  
Фильтр будет отображен в области "Фильтры" на вкладке "Критерии". Если выбран данный вариант, при изменении фильтра всегда отображается введенный SQL-код.

*Пример: определение клиентов с наибольшим объемом продаж*

Ниже предлагается пример отчета с данными о 10 клиентах с максимальным объемом продаж в 2003 году.

"Close Date"."Calendar Year" = 2003

AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10

## Редактирование свойств столбцов

Предусмотрена возможность редактирования свойств столбцов для управления их видом и компоновкой столбцов и их содержимого. Кроме того, можно указать формат, применяемый только в том случае, когда содержимое столбца соответствует определенным условиям. По умолчанию выбранные свойства столбца применяются только к текущему отчету.

### Редактирование вида содержимого столбца

По умолчанию вид содержимого столбцов в результатах основывается на каскадных таблицах стилей и файлах XML-сообщений. Вкладку "Стиль" в диалоговом окне "Свойства столбца" можно использовать для переопределения некоторых используемых настроек по умолчанию, таких как шрифт и размер шрифта. Выбранные свойства применяются только к содержимому столбца отчета, с которым ведется работа.

### Процедура редактирования вида содержимого столбца

- 1 На вкладке "Критерии" разверните меню для нужного поля и выберите команду "Свойства столбца".
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Стиль".
- 3 Выберите параметры для шрифта, ячейки, границы, изображения и стиля дополнительного форматирования.

Для получения дополнительной информации см. раздел "Форматирование содержимого столбца" в этой теме.

- 4 На вкладке "Формат данных" можно изменить вид отображаемых данных, установив флажок "Переопределить формат данных по умолчанию".

Эта функция позволяет переопределить заданные по умолчанию характеристики отображения. Возможности выбора различаются в зависимости от типа данных. Например, если столбец содержит числовые данные, можно выбрать, как требуется интерпретировать числа - как проценты, названия месяцев или даты. Можно выбрать число отображаемых десятичных разрядов, представление отображаемых отрицательных чисел, число отображаемых цифр и применяемый разделитель тысяч. Если столбец содержит текст, можно выбрать, как требуется интерпретировать текст, например как простой текст, HTML или ссылку. На основании сделанного выбора в текстовом поле "Пользовательский формат текста" отображается применяемая строка HTML, используемая для отображения данных.

**Примечание.** Если ваша роль пользователя не включает в себя полномочия подготовки сценариев аналитики, для выбора доступны только два параметра простого текста.

Для применения пользовательского формата текста выберите "Пользовательский формат текста" в раскрывающемся списке "Интерпретировать текст как", затем введите пользовательский формат. Если роль пользователя включает полномочия "Подготовка сценариев аналитики", можно ввести вызовы HTML, обеспечивающие специальное форматирование. Также можно ввести допустимую строку HTML, включающую JavaScript, VBScript и т. п.

Например, в следующем примере HTML задаются ширина и высота таблиц и сводных таблиц. В этом примере термин html, заключенный в квадратные скобки ([html]), означает использование HTML, а символ @ представляет динамическое содержимое столбца.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

В случае недостаточных знаний относительно HTML, JavaScript, VBScript и т. п. см. справочник сторонних разработчиков.

Для создания пользовательского числового формата можно использовать символ номера (#) для включения значащих цифр и число ноль (0) для включения нескольких указанных цифр, даже если число не содержит этих цифр. Примеры:

При указании ##.# число 12.34 отображается как 12.3

При указании ##.000 число 12.34 отображается как 12.340

- 5 По готовности нажмите ОК.

### Редактирование макета содержимого столбца

Используйте вкладку "Формат столбца" в диалоговом окне "Свойства столбца" для выполнения следующих задач:

- Указание того, появляется ли столбец в результатах.  
Обычно по умолчанию столбцы являются видимыми в результатах. Однако можно включить в свой отчет столбец, который не должен отображаться в результатах, например столбец, используемый для создания фильтра.
- Контроль отображения дубликатов данных, таких как повторяющиеся значения в столбцах.  
Данные в одном столбце таблицы могут повторяться в зависимости от строк данных в других столбцах таблицы. Например, если в одном столбце перечисляются имена клиентов, а в другом столбце - области для этих клиентов, данные областей будут повторяться для каждой строки клиента. Можно выбрать, чтобы дубликаты данных отображались только один раз или чтобы они отображались в каждой строке. Однократное отображение повторяющихся данных (дубликатов) делает таблицу более читабельной и создает более ясное разграничение данных.
- На вкладке "Формат данных" можно форматировать результаты различными способами.
- На вкладке "Условное форматирование" с помощью функций и условных выражений доступно условное форматирование результатов.
- На вкладке "Взаимодействие" указывается взаимодействие, которое должно произойти при работе пользователей с результатами, например детализация, переход в другой отчет по ссылкам на действие или отправка событий по главным и подробным данным.

Выбранные свойства применяются только к содержимому столбца отчета, с которым ведется работа.

### Скрытие столбца в результатах

- 1 На вкладке "Критерии" разверните меню для нужного столбца и выберите команду "Свойства столбца".
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат столбца".
- 3 Установите флажок "Скрыть", если он еще не установлен.

### Процедура создания пользовательских заголовков таблицы и заголовков столбцов

- 1 На вкладке "Критерии" разверните меню для нужного столбца и выберите команду "Свойства столбца".  
В случае объединения результатов нескольких анализов кнопка "Свойства столбца" будет расположена на уровне столбца результатов. Дополнительные сведения об объединении анализов см. в разделе [Объединение анализов с использованием операций над множествами](#) (см. [Объединение анализов с использованием операций набора](#) на стр. 1090).
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат столбца".
- 3 В области "Заголовки" установите флажок "Пользовательские заголовки".  
Это позволяет изменять текст заголовков и форматирование заголовков.
- 4 Для изменения текста заголовков таблицы и столбцов введите новый заголовок в соответствующее текстовое поле.  
Заголовок будет использоваться в этом отчете вместо заголовка по умолчанию.
- 5 Для изменения формата заголовков таблицы или столбцов нажмите кнопку "Редактирование формата" рядом с текстовым полем.  
Появляется диалоговое окно "Редактирование формата".  
Выберите параметры шрифта, ячейки, границы и стиль дополнительного форматирования. Подробнее см. в приведенном ниже разделе "Форматирование содержимого столбца".

### Процедура подавления дубликатов данных

- 1 На вкладке "Критерии" разверните меню для нужного столбца и выберите команду "Свойства столбца".
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат столбца".
- 3 В области "Подавление значений" выберите соответствующий параметр:
  - Выберите "Подавлять" для однократного отображения повторяющихся данных и подавления дубликатов строк.
  - Выберите "Повтор" для отображения повторяющихся данных в каждой строке.
  - Выберите "По умолчанию", чтобы оставить неизменными настройки отображения по умолчанию.

### Чтобы указать, что произойдет, когда пользователь нажмет значение

- 1 На вкладке "Критерии" разверните меню для нужного столбца и выберите команду "Свойства столбца".
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Взаимодействие".
- 3 Чтобы указать действие при щелчке значения пользователем выберите соответствующий параметр в области "Основное взаимодействие":
  - **По умолчанию (детализация).** Восстановление стандартного взаимодействия.
  - **Детализация.** Позволяет выполнить детализацию для просмотра дополнительной информации.
  - **Ссылки на действия.** Укажите ссылки на действия, ведущие в целевой отчет или информационную панель.
  - **Отправка событий по главным и подробным данным.** Место отправки данных определяется с помощью поля "Укажите канал".
  - **Примечание.** Отключение детализации или перемещения.

Взаимодействия определяются отдельно для заголовка столбца и данных в столбце.

### Применение условного форматирования к содержимому столбца

В таблицах и сводных таблицах условное форматирование помогает сосредоточить внимание на элементе данных, отвечающем определенному условию. Например, можно выделить определенным цветом цифры продаж с высокой выручкой или отобразить изображение "приза" рядом с именем каждого продавца, выручка которого превысила определенный процент.

Для этого следует выбрать один или несколько столбцов в отчете, указать соответствующее условие, затем выбрать параметры шрифта, ячейки, границы и таблицы стилей, которые должны применяться, когда данные в столбце отвечают указанному условию. Условные форматы могут включать цвета, шрифты и т. п. для данных и для ячейки таблицы, содержащей эти данные. Шаги, выполняемые для указания условия, очень похожи на шаги для создания фильтров.

Можно добавить несколько условий, чтобы данные и ячейка таблицы отображалась в одном из нескольких форматов в зависимости от содержащихся в ней данных. Например, продажи с низкой выручкой могут отображаться одним цветом, а с высокой выручкой - другим.

Имеется ряд тонких различий между условным форматированием обычных таблиц и сводных таблиц. Условные форматы, форматирующие один столбец на основании значения в другом столбце, не отражаются в сводной таблице, но отражаются в обычной таблице. Например, задание цвета для названия области в зависимости от продаж в этой области не работает в сводной таблице. Однако задание цвета для данных продаж в зависимости от значения для данных продаж работает в сводной таблице, как и задание цвета названия области в зависимости от фактического названия; например, отображение значения "Восточная область" с использованием полужирного цветного шрифта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В сводных таблицах производится проверка условий по отношению к значениям, подсчитанным или сгруппированным в сводной таблице. Условное форматирование применяется к базовому значению, даже если выбран вариант "Показать как" для отображения данных в процентах или индексах.



Выбранные свойства применяются только к содержимому столбца отчета, с которым ведется работа.

### **Процедура добавления условного форматирования к столбцу в отчете**

- 1 На вкладке "Критерии" разверните меню для нужного столбца и выберите команду "Свойства столбца".
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Условный формат".
- 3 Нажмите кнопку "Добавить условие" и выберите требуемый столбец в отчете, который будет использоваться при создании условия.

Откроется диалоговое окно "Новое условие".

- 4 Выберите оператор и значение для условия.
- 5 Нажмите кнопку "ОК", чтобы закрыть диалоговое окно "Новое условие".

Откроется диалоговое окно "Редактирование формата".

- 6 Выберите параметры для шрифта, ячейки, границы, изображения и стиля дополнительного форматирования.

Для получения дополнительной информации см. раздел "Форматирование содержимого столбца" в этой теме.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в качестве части условного форматирования определить изображение, оно появляется в зависимости от результатов.

- 7 По готовности нажмите ОК для возврата в диалоговое окно "Свойства столбца".  
В диалоговом окне отображается указанное условие и применяемый условный формат.  
Условия проверяются в том порядке, в котором они указаны, последнее выполненное условие определяет применяемое форматирование.
  - Для изменения порядка столбца воспользуйтесь кнопками "Передвинуть вверх" и "Передвинуть вниз".
  - Для удаления столбца из условия нажмите кнопку "Удалить".
  - Чтобы изменить условие или условный формат, щелкните соответствующий значок.
- 8 Можно указать и включить другое условие или нажать ОК по готовности.

В следующем примере приводится описание того, как условное форматирование применяется к результатам.

Предположим, что отчет содержит десять ранжированных категорий, причем значение 1 в столбце является худшим показателем, значение 10 - лучшим. Можно применить условное форматирование, чтобы показать следующее:

- Одно изображение для указания низкого ранга для столбцов, содержащих значения 1, 2 или 3.
  - Другое изображение для указания среднего ранга для столбцов, содержащих значения 4, 5, 6 или 7.
  - Третье изображение для указания высокого ранга для столбцов, содержащих значения 8, 9 или 10.
- Чтобы выводить только изображения без числовых обозначений ранга, разверните раскрывающееся меню "Должность" и выберите команду "Только изображения".

### **Форматирование содержимого столбца**

Используйте диалоговое окно "Редактирование формата" (и параметры на вкладке "Стиль" в диалоговом окне "Свойства столбца") для выбора параметров шрифта, ячейки, границы и стиля дополнительного форматирования для данных столбца, отображаемых внутри ячейки в обычной или сводной таблице. Также можно выбрать параметры для заголовков таблицы и столбцов.

В случае переопределения свойств форматирования по умолчанию выбранные параметры будут статическими. В случае указания свойств условного форматирования для столбца выбранные параметры применяются только для данных, отвечающих условию.



### Применение диалогового окна "Редактирование формата" или вкладки "Стиль" в диалоговом окне "Свойства столбца"

- 1 На вкладке "Критерии" разверните меню для нужного столбца и выберите команду "Свойства столбца".
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Стиль".
- 3 В области "Шрифт" выберите для шрифта гарнитуру, размер, цвет, стиль (например полужирный) и любые применяемые эффекты (например подчеркивание)
- 4 В области "Ячейка" выберите выравнивание, цвет фона и изображение, отображаемое внутри ячейки.
  - Выбор параметров горизонтального и вертикального выравнивания выполняется аналогично выбору выравнивания текста в текстовых редакторах. Выравнивание по вертикали игнорируется, если в столбце не содержится несколько строк других столбцов.

#### Для горизонтального выравнивания:

Выберите "Слева" для выравнивания данных по левому краю. Такое выравнивание обычно применяется для текстовых данных. Выберите "Справа" для выравнивания данных по правому краю. Такое выравнивание обычно применяется для числовых данных. Выберите "По центру" для выравнивания данных по центру. Выберите "По умолчанию", чтобы оставить выравнивание данных по умолчанию.

#### Для вертикального выравнивания:

Выберите "Верх" для выравнивания данных по верхнему краю ячейки таблицы. Выберите "Снизу" для выравнивания данных по нижнему краю ячейки таблицы. Выберите "По центру" для выравнивания данных по середине ячейки таблицы. Выберите "По умолчанию", чтобы оставить выравнивание данных по умолчанию.

- При нажатии кнопки "Изображение" открывается диалоговое окно "Выбор изображения".
  - Выберите параметр "Без изображения", если не требуется включать изображение.
  - Для включения пользовательского изображения укажите соответствующий путь в текстовом поле. Такое изображение должно быть доступным для всех пользователей, просматривающих результаты. Пользовательские изображения можно применять и для условных, и для безусловных результатов.
  - Чтобы включить изображение, используйте окно выбора графики. В окне отображаются изображения, которые могут быть полезны при условном форматировании, такие как измерительные приборы и стрелки изменения данных. На левой панели отображаются категории изображений. При нажатии такой категории на правой панели отображаются изображения выбранной категории. Выберите изображение, которое требуется использовать, нажав находящуюся рядом с ним селективную кнопку.
  - Для указания местоположения изображения в ячейке выберите параметр в раскрывающемся списке "Должность":

**По умолчанию.** Все изображения отображаются в положении по умолчанию, обычно слева от данных столбца или заголовка.

**Слева.** Изображения отображаются слева от данных столбца или заголовка.

**Справа.** Изображения отображаются справа от данных столбца или заголовка.

**Только изображения.** Отображаются только изображения, без данных столбца или заголовка.

- 5 В области "Граница" выберите положение, цвет и стиль границы ячейки.
- 6 В области "Дополнительные параметры форматирования" выберите для столбца ширину, высоту, отступ (заполнение слева), заполнение справа, заполнение сверху и заполнение снизу.
- 7 В области "Пользовательские параметры стиля CSS" (только HTML) можно переопределить стиль и элементы классов, определенные в таблицах стилей. Этим могут воспользоваться пользователи, умеющие работать с каскадными таблицами стилей.

- Разверните область "Пользовательские параметры стиля CSS" (только HTML), нажав значок плюс (+).
- Установите флажки рядом с параметрами, которые требуется использовать, затем укажите местоположение класса, стиля или таблицы стилей.

Например, при использовании пользовательского стиля CSS можно ввести допустимые атрибуты стиля CSS, разделенные символами двоеточия, такие как:

`text-align:center;color:red`

- 8 По готовности нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно.

### Применение строк пользовательского формата даты/времени

Строки пользовательского формата даты/времени обеспечивают дополнительные возможности форматирования столбцов, содержащих метки времени, даты и время.

#### Процедура ввода строки пользовательского формата даты/времени

- 1 На вкладке "Критерии" разверните меню для нужного столбца (содержащего метку времени, дату или время) и выберите команду "Свойства столбца".
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат данных".
- 3 Установите флажок "Переопределить формат данных по умолчанию".
- 4 В поле "Формат даты" в раскрывающемся списке выберите "Пользовательский".
- 5 В поле "Пользовательский формат даты" введите строку пользовательского формата в точности такую, как указано в таблице ниже, включая левую и правую квадратные скобки ([ ]).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Требуется ввести строку пользовательского формата в поле 'Пользовательский формат даты'. Строки пользовательского формата недоступны для выбора в раскрывающемся списке.

#### Строки общего пользовательского формата

В следующей таблице приведены описания нескольких строк общего пользовательского формата и отображаемые результаты. Эти строки позволяют отображать поля даты/времени в языковом стандарте пользователя.

| Строка общего формата | Результат                                                                                          |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:dateShort]       | Форматирование даты в сокращенном формате даты языкового стандарта. Также можно ввести [FMT:date]. |
| [FMT:dateLong]        | Форматирование даты в полном формате даты языкового стандарта.                                     |
| [FMT:dateInput]       | Форматирование даты в формате, приемлемом для ввода данных в систему.                              |
| [FMT:time]            | Форматирование времени в формате времени языкового стандарта.                                      |
| [FMT:timeHourMin]     | Форматирование времени в формате времени языкового стандарта без секунд.                           |
| [FMT:timeInput]       | Форматирование времени в формате, приемлемом для ввода данных в систему.                           |

| Строка общего формата  | Результат                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:timeInputHourMin] | Форматирование времени в формате, приемлемом для ввода данных в систему, без секунд.                                                                                                             |
| [FMT:timeStampShort]   | Эквивалентно [FMT:dateShort] [FMT:time]. Форматирование даты в сокращенном формате даты языкового стандарта и времени в формате времени языкового стандарта. Также можно ввести [FMT:timeStamp]. |
| [FMT:timeStampLong]    | Эквивалентно [FMT:dateLong] [FMT:time]. Форматирование даты в полном формате даты языкового стандарта и времени в формате времени языкового стандарта.                                           |
| [FMT:timeStampInput]   | Эквивалентно [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Форматирование даты и времени в формате, приемлемом для ввода данных в систему.                                                                    |
| [FMT:timeHour]         | Форматирование только поля часов в формате языкового стандарта, например 8 PM.                                                                                                                   |

### Строки пользовательского формата ODBC

В следующей таблице приведены строки общего пользовательского формата стандарта ODBC и отображаемые результаты. Эти строки позволяют отображать поля даты/времени в соответствии со стандартом ODBC.

| Строка формата ODBC  | Результат                                                                                                                                                      |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:dateODBC]       | Форматирование даты в формате стандарта ODBC гггг-мм-дд (4 цифры - год, 2 цифры - месяц, 2 цифры - день).                                                      |
| [FMT:timeODBC]       | Форматирование времени в формате стандарта ODBC чч:мм:сс (2 цифры - часы, 2 цифры - минуты, 2 цифры - секунды).                                                |
| [FMT:timeStampODBC]  | Эквивалентно вводу [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Дата в формате гггг-мм-дд, время в формате чч:мм:сс.                                                    |
| [FMT:dateTyped]      | Отображается текст "дата", а затем - дата в формате стандарта ODBC гггг-мм-дд. Дата отображается в одинарных кавычках (').                                     |
| [FMT:timeTyped]      | Отображается текст "время", а затем - время в формате стандарта ODBC чч:мм:сс. Время отображается в одинарных кавычках (').                                    |
| [FMT:timeStampTyped] | Отображается текст "метка времени", а затем - метка времени в формате стандарта ODBC гггг-мм-дд чч:мм:сс. Метка времени отображается в одинарных кавычках ('). |

### Строки пользовательского формата для целочисленных полей

Следующая таблица содержит строки пользовательского формата, доступные при работе с целочисленными полями. Они позволяют отображать названия месяца и дня в соответствии с языковым стандартом пользователя.

В целочисленных полях содержатся целые числа, обозначающие месяц года или день недели. Для месяцев 1 соответствует январю, 2 - февралю и т. д. до числа 12, представляющего декабрь. Для дней недели 1 соответствует воскресенью, 2 - понедельнику и т. п. до числа 7, представляющего субботу.

| Строка формата целочисленного поля | Результат                                                                                    |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| [MMM]                              | Отображается аббревиатура названия месяца в соответствии с языковым стандартом пользователя. |
| [MMMM]                             | Отображается полное название месяца в соответствии с языковым стандартом пользователя.       |
| [DDD]                              | Отображается аббревиатура дня недели в соответствии с языковым стандартом пользователя.      |
| [DDDD]                             | Отображается полный день недели в соответствии с языковым стандартом пользователя.           |

### Пользовательские строки формата для преобразования в часы

Следующая таблица содержит строки пользовательского формата, применяемые для форматирования даты в часовом исчислении. Эти строки могут употребляться в полях следующих типов:

- Поля, содержащие целые или вещественные числа, представляющие время, прошедшее с начала суток (12:00 AM).
- Поля с выводом в формате [FMT:timeHour]. (В этом формате отображается только поле часов в формате языкового стандарта, например 8 PM.)

| Строка формата преобразования данных | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:timeHour]                       | Предполагается, что значение представляет число часов, прошедшее с начала дня, причем число часов форматируется для отображения чч, где чч - число часов. Дробные части отбрасываются. Например, значение 2 форматируется как 2 AM, а значение 12.24 как 12 PM.                                |
| [FMT:timeHour(min)]                  | Предполагается, что значение представляет число минут, прошедшее с начала дня, причем число минут форматируется для отображения чч, где чч - число часов. Дробные части отбрасываются. Например, значение 2 форматируется как 12 AM, а значение 363.10 как 06 AM.                              |
| [FMT:timeHour(sec)]                  | Предполагается, что значение представляет число секунд, прошедшее с начала дня, причем число секунд форматируется для отображения чч, где hh - число часов. Дробная часть отбрасывается. Например, значение 600 форматируется как 12 AM, значение 3600 как 1 AM, а значение 61214.30 как 5 PM. |

### Строки пользовательского формата для преобразования в часы и минуты

Следующая таблица содержит строки пользовательского формата, которые можно использовать для форматирования данных в часы и минуты. Они могут использоваться в полях, содержащих целые числа или вещественные числа, представляющие время, прошедшее с начала дня (12:00 AM).

Эти строки также можно применять для вывода в формате [FMT:timeHourMin]. (В этом формате время отображается в формате, соответствующем языковому стандарту, без секунд.)

| Строка формата преобразования данных | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:timeHourMin]                    | Предполагается, что значение представляет число минут, прошедших с начала дня, это значение преобразуется в отображение чч:мм, где чч - число часов и мм - число минут. Дробные части отбрасываются. Например, значение 12 форматируется как 12:12 AM, значение 73 как 1:13 AM и значение 750 как 12:30 PM.      |
| [FMT:timeHourMin(sec)]               | Предполагается, что значение представляет число секунд, прошедших с начала дня, это значение преобразуется в отображение чч:мм, где чч - число часов и мм - число минут. Дробные части отбрасываются. Например, значение 60 форматируется как 12:01 AM, значение 120 как 12:02 AM и значение 43200 как 12:00 PM. |
| [FMT:timeHourMin(hour)]              | Предполагается, что значение представляет число часов, прошедших с начала дня, это число часов преобразуется в отображение чч:мм, где чч - число часов и мм - оставшееся число минут. Например, значение 0 форматируется как 12:00 AM, значение 1.5 как 1:30 AM и значение 13.75 как 1:45 PM.                    |

### Строки пользовательского формата для преобразования в часы, минуты и секунды

Следующая таблица содержит строки пользовательского формата, которые можно использовать для форматирования данных в часы, минуты и секунды. Они могут использоваться в полях, содержащих целые или вещественные числа, представляющие время.

Эти строки также могут использоваться при выводе в формате [FMT:time], описанном в разделе 'Строки общего пользовательского формата' (в этом формате время отображается в формате времени, соответствующем местному языковому стандарту).

| Строка формата преобразования данных | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [FMT:time]                           | Предполагается, что значение представляет число секунд, прошедших с начала дня, это значение преобразуется в отображение чч:мм:сс, где чч - число часов, мм - число минут, сс - число секунд. Например, значение 60 форматируется как 12:01:00 AM, значение 126 как 12:02:06 AM и значение 43200 как 12:00:00 PM. |
| [FMT:time(min)]                      | Предполагается, что значение представляет число минут, прошедших с начала дня, это значение преобразуется в отображение чч:мм:сс, где чч - число часов, мм - число минут, сс - число секунд. Например, значение 60 форматируется как 1:00:00 AM, значение 126 как 2:06:00 AM и значение 1400 как 11:20:00 PM.     |
| [FMT:time(hour)]                     | Предполагается, что значение представляет число часов, прошедших с начала дня, это значение преобразуется в отображение чч:мм:сс, где чч - число часов, мм - число минут, сс - число секунд. Например, значение 6.5 форматируется как 6:30:00 AM, значение 12 как 12:00:00 PM.                                    |

### Дополнительные пользовательские форматы

В дополнение к ранее описанным форматам можно форматировать даты и время путем создания собственных форматов, используя некоторые общие форматы дат и времени, приведенные в следующей таблице.

Например, используя следующие форматы, можно создать такой формат:

dddd - h:mm tt

который форматирует поля меток даты и времени следующим способом:

Понедельник - 4:03 PM

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При использовании этих форматов не включайте квадратные скобки ([ ]), которые требовались для других форматов.

Эти форматы обеспечивают большую гибкость форматирования, но не позволяют форматам дат меняться в соответствии с настройкой языкового стандарта пользователя, хотя это возможно при применении многих ранее описанных форматов.

Некоторые общие форматы даты и времени описаны в следующей таблице.

| Format | Результат                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| d      | Номер дня в месяце (например с 1 по 31). Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0). |
| dd     | Аналогичен формату d, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0).                      |
| ddd    | Аббревиатура из трех букв, обозначающая день недели (например, Вск, Суб).                |
| dddd   | Полное название дня недели (например, воскресенье, понедельник).                         |
| M      | Номер месяца (например, 1, 12). Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0).          |
| MM     | Аналогичен формату M, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0).                      |
| MMM    | Аббревиатура из трех букв, обозначающая месяц (например, Янв, Фев).                      |
| MMMM   | Полное название месяца (например, январь, февраль).                                      |
| yy     | Двухразрядное число, обозначающее год (например 06).                                     |
| yyyy   | Четырехразрядное число, обозначающее год (например 2006).                                |
| h      | Часы в 12-часовом формате. Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0).               |
| hh     | Аналогичен формату h, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0).                      |
| H      | Часы в 24-часовом формате. Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0).               |
| HH     | Аналогичен формату H, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0).                      |
| m      | Число минут. Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0).                             |

| Format | Результат                                                           |
|--------|---------------------------------------------------------------------|
| mm     | Аналогичен формату m, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0). |
| s      | Число секунд. Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0).       |
| ss     | Аналогичен формату s, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0). |
| tt     | Индикатор AM и PM. Используется с форматами h и hh.                 |

## Создание формул столбцов

Подготовленные пользователи могут создавать новые формулы или изменять существующие с помощью встроенных функций. Oracle CRM On Demand поддерживает широкий набор функций SQL-92, а также расширений SQL-92. Дополнительные сведения о доступных функциях см. в разделе [Использование функций в аналитике](#) (на стр. 1146).

### Для редактирования или добавления формулы

- 1 На вкладке "Критерии" разверните меню для нужного поля и выберите команду "Изменить".
- 2 В диалоговом окне "Изменить формулу столбца" откройте вкладку "Формула столбца".
- 3 Установите флажок "Пользовательский заголовок", если требуется заменить заголовок таблицы и текст заголовка столбца.
- 4 Измените формулу требуемым образом, используя кнопки, находящиеся под флажком "Формула столбца".
- 5 Если необходимо, выберите агрегатную функцию из раскрывающегося списка "Агрегатная функция".
- 6 Если необходимо, выберите вкладку "Пакеты" для объединения нескольких значений или диапазонов в пакеты.

Дополнительные сведения - см. процедуру "Для объединения нескольких значений или диапазонов в инфоконтейнеры" в этой теме.

- 7 Нажмите кнопку "ОК".

В анализе также можно выводить результаты различными способами с помощью функций и условных выражений.

### Для объединения нескольких значений или диапазонов в инфоконтейнеры

- 1 В диалоговом окне "Изменить формулу столбца" откройте вкладку "Инфоконтейнеры".
- 2 Нажмите "Добавить инфоконтейнер", введите или выберите значения или диапазоны значений, которые хотите объединить в инфоконтейнер, и нажмите ОК.
- 3 В диалоговом окне "Изменить имя инфоконтейнера" введите его имя.
- 4 Повторите шаги 2 и 3 для добавления всех нужных инфоконтейнеров.

Все экземпляры различных значений, содержащихся в ячейке в наборе результатов, будут заменяться именем ячейки. Агрегирование выполняется соответственно.

## Добавление ссылок на действия в анализы

В анализы можно добавлять ссылки на действия. Щелчок ссылок на действия в записях в анализах на вкладке "Аналитика" обеспечивает доступ к страницам сведений о записях. Для добавления ссылок на действия используются описанные ниже способы.



- **Использование ссылок на действия, которые вызывают сценарий браузера.** Этот способ позволяет настраивать имя типа записей в отчете как ссылку на действие. Сценарий "Ссылка на действие" берет значение идентификатора строки в отчете, а затем с его помощью извлекает из Oracle CRM On Demand конкретную запись. Данный способ применим к следующим типам записей: организация, кампания, контакт, зацепка, возможность, запрос на обслуживание, пользователь, партнер, доход по продукту для сделки, решения и операция (встречи и задачи).
- **С помощью URL-адресов.** Этот способ используется для создания ссылок на любой тип записей в таблице или опорного представления таблицы. Столбец идентификатора типа записей можно настроить как ссылку на действие.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если пользователь щелкает ссылку действий на странице с динамическим макетом, ссылки будут представлены в стандартном макете этой страницы.

### Об именах типов записей в ссылках на действие

При добавлении ссылки на действие нужно использовать исходное имя типа записи в коде или URL-адресе, который добавляет ссылку. Если администратор компании изменил имена типов записей в Oracle CRM On Demand, нужно указать исходное имя типа записи при добавлении ссылки.

Например, администратор компании изменил имя типа записи "Субъект" на имя Клиент. Если требуется добавить ссылку на действие к результату для типа записи "Клиент", ссылка на действие, которая вызывает сценарий браузера или URL-адрес, должна ссылаться на тип записи "Организация" (то есть, на исходное имя типа записи). В зависимости от типа ссылки, которую нужно создать, используйте имя типа записи в ссылке на действие, которая вызывает сценарий браузера или URL-адрес. При добавлении ссылки на действие для типа записи "Клиент" (изначально тип записи "Организация") с помощью сценария "Ссылка на действие" используйте имя типа записи организации в приглашении ссылки.

При добавлении ссылки на действие, которая вызывает сценарий браузера или URL-адрес, для типа записи "Клиент" (изначально тип записи "Организация") приглашения из предыдущего снимка должны выглядеть следующим образом:

| Имя                  | Приглашение          |
|----------------------|----------------------|
| Тип записи           | Тип записи           |
| Идентификатор строки | Идентификатор строки |

При указании значения типа записи в предложении сценария имя типа записи должно быть правильно написано. Однако в поле не учитывается регистр.

В этом поле можно указать следующие типы записей:

возможность, организация, контакт, пользователь, обслуживание, зацепка, кампания, партнер, решения, доход, встреча, задача.

**СОВЕТ.** Чтобы определить исходное имя типа записи, для которой добавляется ссылка, откройте главную страницу для типа записи. URL-адрес в поле адреса в окне браузера показывает исходное имя типа записи. В примере, где тип записи "Организация" был переименован в "Клиент", главная страница клиента имеет следующий URL-адрес:

[https://server\\_name/OnDemand/user/AccountHomePage](https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage)

, где:

*server\_name* - это URL-адрес, используемый для входа в Oracle CRM On Demand.

При добавлении ссылки на действие для типа записи "Клиент" (исходное имя "Субъект") с помощью URL-адреса используйте имя типа записи Субъект в URL-адресе, как показано в следующем примере:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AccountDetail?
OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Примеры кода для ссылок действий в этом разделе могут отображаться в нескольких строках из-за длины. Код для ссылки действия необходимо ввести как одну строку. Если скопировать и вставить пример кода из этой темы, этот код может содержать разрывы строк. Необходимо удалить все разрывы строк, которые встречаются в коде.

**СОВЕТ.** Чтобы определить правильный URL-адрес для страницы "Сведения" для типа записи, откройте страницу сведений для любой записи того типа. В поле адреса в строке заголовка окна браузера скопируйте соответствующую часть строки адреса, от /OnDemand до Id=. В примере, где тип записи "Субъект" был переименован в "Клиент", URL-адрес копируется со страницы "Сведения" записи клиента.

В некоторых случаях полное имя типа записи используется во всех местах в URL-адресе для страницы сведений типа записи, как в URL-адресе, показанном в предыдущем примере. В других случаях в определенных местах URL-адреса используется сокращенный вариант имени типа записи.

Например, если тип записи, для которого добавляется ссылка, первоначально имел имя "Возможность", код для ссылки будет следующим:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

В коде для ссылки рекомендуется использовать относительный, а не абсолютный URL-адрес.

### **Добавление ссылок на действия с использованием ссылки на действие, вызывающей сценарий браузера**

- 1 В Oracle CRM On Demand Analytics на вкладке "Критерии" добавьте столбцы в отчет.
- 2 Необходимо добавить в отчет поле идентификатора типа записи (например, идентификатор организации). Поле идентификатора типа записи является обязательным, поскольку оно будет использоваться для определения записи, к которой требуется перейти. Этот столбец может быть скрыт, если он необходим, но не обязателен, как описано ниже:
  - a Нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца идентификатора типа записей.
  - b В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат столбца".
  - c На вкладке "Формат столбца" установите для этого столбца флажок "Скрыть" и нажмите ОК.
- 3 На вкладке "Критерии" нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца типа записи, в котором создается ссылка на действие.
- 4 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Взаимодействие".
- 5 На вкладке "Взаимодействие" выполните следующие действия:
- 6 Выберите "Ссылки на действия" в раскрывающемся меню для основного взаимодействия в поле "Значение".
- 7 Нажмите кнопку "Добавить ссылку на действие"
- 8 Во всплывающем окне "Новая ссылка действия" нажмите кнопку "Создать новое действие" и выберите "Вызов сценария браузера" в раскрывающемся меню.
- 9 Во всплывающем окне создания нового действия нажмите кнопку "Обзор" и выберите в качестве имени функции USERSCRIPT.ActionLink.
- 10 В разделе "Параметры":
  - a Для типа записи в столбце значения введите имя типа записи, для которой создается анализ (например, организация). Установите фиксированные и скрытые флажки, поскольку это значение будет постоянным во всем анализе и не требует повторного ввода. Поддерживаемые типы записей: возможность, организация, контакт, пользователь, обслуживание, зацепка, кампания, партнер, решения, доход, встреча, задача
  - b Для идентификатора строки выделите "Значение столбца" из раскрывающегося меню и выберите соответствующий столбец "Идентификатор объекта". добавленный на предыдущем шаге при определении критериев. Установите фиксированные и скрытые флажки также и для этой строки,

поскольку это значение будет неизменным в отчете и не требует повторного ввода. (Например, выберите "Организация.Идентификатор организации" из раскрывающегося списка для значений столбца)

- 11 В окне "Свойства столбца" установите флажок "Не отображать во всплывающем окне", если во время выполнения доступна только одна ссылка на действие.
- 12 Нажмите кнопку "ОК".
- 13 Чтобы отобразить отчет, перейдите на вкладку "Результаты".

Ниже приводится процедура добавления ссылок на действия с помощью URL-адресов. Эту процедуру можно использовать в целях добавления ссылок на действия для любого типа записей.

**Перед началом работы.** Для выполнения данной процедуры роль пользователя должна включать полномочия "Подготовка сценариев аналитики".

### **Порядок добавления ссылок на действия с помощью URL-адресов**

- 1 В Oracle CRM On Demand Analytics на вкладке "Критерии" добавьте в отчет столбцы, включая столбец идентификатора типа записей (например, "Идентификатор организации").

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы получить рабочую ссылку на действие, необходимо добавить в отчет поле идентификатора типа записей.

- 2 Нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца идентификатора типа записей.
- 3 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат данных".
- 4 На вкладке "Формат данных" выполните следующие действия:
- 5 Установите флажок "Переопределить формат данных по умолчанию"
- 6 В списке "Интерпретировать текст как" выберите "Пользовательский формат текста".
- 7 В поле "Пользовательский формат текста" введите код для ссылки после знака (@), как показано в следующем примере:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@ ">"@ "</a>
```

В предыдущем примере показан URL-адрес для типа записи "Возможность". Используйте соответствующий URL-адрес для типа записи, для которой создаете ссылку.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В URL-адресе должно использоваться исходное имя типа записи.

Oracle CRM On Demand Analytics вместо последнего знака (@) в строке подставляет значение идентификатора типа записей для каждой записи в отчете. Чтобы в ссылке не отображался идентификатор типа записей, замените последний знак (@) на текст, который должен отображаться. В следующем примере идентификатор в ссылке на действие будет заменен словом Представление:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@ ">View</a>
```

- 8 Нажмите кнопку "ОК".
- 9 Для предварительного просмотра анализа щелкните "Показать, как будут выглядеть результаты в информационной панели".

В следующем примере показан код, используемый для ссылки в записи актива:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AssetDetail?
OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@ ">"@ "</a>
```

В следующем примере показан код, используемый для ссылки в записи встречи:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/ApptDetail?
OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

В следующем примере показан код, используемый для ссылки в записи задачи:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/TaskDetail?
OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

## Сортировка и изменение порядка столбцов

Можно задать несколько уровней порядка сортировки для столбцов в анализе. Например, можно указать, что записи должны сортироваться сначала по столбцу А, затем по столбцу В и так далее. Если применяется один или несколько уровней сортировки, эти уровни обозначаются числами, а направление сортировки (по возрастанию или по убыванию) для столбца обозначается стрелкой.

### Сортировка анализа на основе столбцов

- 1 На вкладке "Критерии" редактора анализов в разделе "Выбранные столбцы" щелкните раскрывающийся список команд для нужного столбца и выберите команду "Сортировка".
- 2 В подменю "Сортировка" выберите один из следующих пунктов:
  - **Сортировка по возрастанию.** Позволяет применить для столбца сортировку первого уровня, при этом наверху находятся минимальные значения, а внизу - максимальные. Если сортировка была ранее применена для другого столбца, она снимается с этого столбца.
  - **Сортировка по убыванию.** Позволяет применить для столбца сортировку первого уровня, при этом наверху находятся максимальные значения, а внизу - минимальные. Если сортировка была ранее применена для другого столбца, она снимается с этого столбца.
  - **Добавление сортировки по возрастанию.** Позволяет отсортировать столбец по возрастанию в качестве дополнительного уровня сортировки для настроек сортировки, примененных для других столбцов. Настройки сортировки, примененные для других столбцов, не очищаются.
  - **Добавление сортировки по убыванию.** Позволяет отсортировать столбец по убыванию в качестве дополнительного уровня сортировки для настроек сортировки, примененных для других столбцов. Настройки сортировки, примененные для других столбцов, не очищаются.
  - **Удаление сортировки.** Удаляет все настройки сортировки, примененные для этого столбца в разделе "Выбранные столбцы" на вкладке "Критерии". Если для данного столбца в представлении на вкладке "Результаты" ранее применялись настройки сортировки, эти настройки сортировки не удаляются.
  - **Удаление сортировок во всех столбцах.** Удаляет все настройки сортировки, примененные для всех столбцов в разделе "Выбранные столбцы" на вкладке "Критерии". Если для любого столбца в представлении на вкладке "Результаты" ранее применялись какие-либо настройки сортировки, эти настройки сортировки не удаляются.

При переходе на вкладку "Результаты" выполняется сортировка столбца на основе выбранного параметра.

### Изменение порядка следования столбцов

- На вкладке "Критерии" перетащите столбцы из текущего положения в новое.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании нового анализа порядок столбцов на вкладке "Критерии" определяет порядок столбцов в табличном представлении, которое по умолчанию отображается при первом переходе на вкладку "Результаты". Вместе с тем, после открытия вкладки "Результаты" в редакторе анализов изменение порядка следования столбцов на вкладке "Критерии" не ведет к изменению порядка следования столбцов ни в одном из представлений вкладки "Результаты"; для изменения порядка следования столбцов в представлении необходимо отредактировать это представление на вкладке "Результаты".

## Объединение нескольких предметных областей в одном анализе

Простейший и скорейший способ создать анализ - использовать одну предметную область. Если все интересующие столбцы и метрики размерности доступны в одной предметной области, следует использовать эту предметную область для построения анализа.

Если требования к анализу не могут быть выполнены с использованием какой-либо одной предметной области, можно создать анализ, в котором объединены данные из нескольких предметных областей. Можно создать объединенный анализ с использованием операций набора, которые поддерживались до выпуска 40 и продолжают поддерживаться. Дополнительные сведения об использовании операций набора см. в разделе Объединение анализов с помощью операций набора (см. [Объединение анализов с использованием операций набора](#) на стр. 1090). Начиная с выпуска 40, для создания объединенного анализа можно также использовать общие размерности. *Общая размерность* - это размерность, доступная во всех предметных областях, которые требуется объединить. *Локальная размерность* - это размерность, доступная в одной или нескольких, но не во всех предметных областях. В объединенный анализ можно включать столбцы как из локальных, так и из общих размерностей.

Если требуется использовать метрики из нескольких предметных областей, предпочтительнее использовать столбцы только из общих размерностей, если это позволит удовлетворить требования. При создании анализа, объединяющего несколько предметных областей, для каждой предметной области в анализе выполняется отдельный запрос и результаты объединяются для создания окончательного анализа. Данные, возвращаемые из разных предметных областей, объединяются с помощью общих размерностей. При использовании столбцов только из общих размерностей наборы результатов, возвращаемые каждым запросом предметной области, имеют одинаковый уровень детализации и могут быть четко объединены и отображены в анализе.

При включении в анализ столбцов из локальных измерений некоторые результаты могут иметь разный уровень детализации.

При объединении в одном анализе нескольких предметных областей необходимо учитывать следующее:

- Предметная область, выбранная первой при создании анализа, именуется основной предметной областью. Все предметные области, добавляемые в анализ позже, называются связанными предметными областями.
- Предметные области в реальном времени объединяются с другими предметными областями в реальном времени, а исторические предметные области - с историческими. Нельзя объединять предметную область в реальном времени с исторической предметной областью.
- Необходимо включить в объединенный анализ метрику из основной предметной области и метрику из каждой связанной предметной области. Не обязательно отображать метрики или использовать их, но они должны быть включены. Если метрика не нужна в анализе, ее можно скрыть.
- Чтобы убедиться, что результаты для всех предметных областей находятся на одном уровне детализации, включите в объединенный анализ хотя бы один столбец хотя бы из одной общей размерности.
- При выборе столбцов из общей размерности выберите только столбцы, доступные в этой размерности во всех предметных областях.

В некоторых случаях размерность, общая для нескольких предметных областей, может содержать разные наборы столбцов в каждой из предметных областей. В подобных случаях рекомендуется выбирать только те столбцы, которые доступны в общей размерности во всех предметных областях.

- При выборе столбцов из общей размерности выберите все столбцы из одной предметной области.
- При выборе столбцов из одной или нескольких локальных размерностей, а также столбцов из одной или нескольких общих размерностей, необходимо включить переменную размерности для запроса, чтобы запрос возвращал общее значение для выбранных показателей. Если столбцы выбираются только из общих размерностей, не нужно включать переменную размерности. Далее в этом разделе приводятся сведения о том, как включить переменную размерности для запроса.

Пример объединения нескольких предметных областей в одном анализе см. в разделе [Пример объединения нескольких предметных областей в одном анализе \(на стр. 1089\)](#).

Следующая процедура описывает объединение нескольких предметных областей в одном анализе.

**Перед началом работы** Для выполнения данной процедуры роль пользователя должна включать полномочия аналитики межпредметных областей.

#### **Чтобы объединить несколько предметных областей в одном анализе**

- 1 На вкладке "Критерии" или вкладке "Результаты" редактора анализов в области "Предметные области" щелкните значок "Добавить/удалить предметные области".
- 2 Установите флажки для всех связанных областей, которые требуется добавить в отчет. Затем можно выбрать нужные столбцы и метрики из основной и связанных предметных областей. Не забудьте включить метрику из каждой предметной области.
- 3 При выборе столбцов из локальных и общих размерностей после завершения добавления в анализ столбцов и метрик выполните следующие действия:
  - a Перейдите на вкладку "Дополнительно". На вкладке "Дополнительно" отображается код SQL, который будет отправлен на сервер Oracle BI при выполнении анализа.
  - b На вкладке "Дополнительно" установите флажок "Степень размерности" и нажмите кнопку "Применить SQL". Код SQL автоматически обновляется для включения переменной размерности, чтобы запрос возвращал общее значение для выбранных показателей в размерностях.

**Примечание.** Если не включить значение степени размерности и не применить SQL при использовании локальных измерений или не добавить метрики из всех предметных областей, участвующих в анализе, можно столкнуться с ошибками ODBC или получить неверные результаты. Также можно получить неверные результаты при объединении предметных областей, для которых не определены отношения на уровне предметной области. Чтобы получить нужные результаты в таких случаях, создайте объединенный отчет с использованием операторов для работы с наборами.

Чтобы удалить из анализа связанную предметную область, выполните шаги, описанные в следующей процедуре.

#### **Чтобы удалить связанную предметную область из анализа**

- 1 На вкладке "Критерии" или вкладке "Результаты" редактора анализов удалите из анализа все выбранные столбцы и метрики из связанной предметной области.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Если какие-либо выбранные столбцы или метрики из связанной предметной области останутся в анализе, невозможно будет удалить связанную предметную область из анализа.
- 2 В разделе "Предметные области" щелкните значок "Добавить/удалить предметные области" и снимите флажок для связанной предметной области.

#### **Пример объединения нескольких предметных областей в одном анализе**

В этом разделе представлен один пример возможного способа объединения нескольких предметных областей. В этом примере предметная область "Возможности и партнеры" объединяется с предметной областью "Доходы от продукта для возможности", чтобы можно было просматривать записи возможности с записями партнера по возможности, а также отображать для каждой записи партнера по возможности записи о доходах от продукта для возможности, связанные с этой возможностью.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для объединения нескольких предметных областей в одном анализе роль пользователя должна включать полномочия аналитики межпредметных областей.

- 1 Создайте новый анализ с использованием предметной области "Возможности и партнеры".  
Предметная область "Возможности и партнеры" станет основной предметной области для анализа.
- 2 Щелкните значок "Добавить/удалить предметные области" и добавьте связанную предметную область "Доходы от продукта для возможности".
- 3 Добавьте столбцы из одной или нескольких следующих общих размерностей: "Организация", "Территория организации", "Кампания", "Возможность", "Принадлежит пользователю", "Основной контакт".  
Например, добавьте из предметной области "Возможности и партнеры" столбцы Идентификатор организации, "Имя организации", "Идентификатор возможности" и "Имя возможности". Обратите внимание, что вы выбираете все столбцы из общих размерностей только из одной предметной области. В этом примере они выбираются из основной предметной области "Возможности и партнеры".
- 4 Добавьте столбцы из одной или нескольких следующих размерностей:
  - Из предметной области "Возможности и партнеры" добавьте столбцы из размерностей "Партнер для возможности", "Связанный контакт" и "Территория".
  - Из предметной области "Доходы от продукта для возможности" добавьте столбцы из размерностей "Доход от продукта для возможности", "Продукт", "Категория продукта" и "Квота".

Пример:

- Из основной предметной области "Возможности и партнеры" добавьте следующие столбцы из размерности "Партнер для возможности": "Имя организации", "Тип организации" и "Область".
- Из связанной предметной области "Доходы от продукта для возможности" добавьте столбцы "Дата начала/закрытия" и "Вероятность (%)" из размерности "Доход от продукта для возможности" и добавьте столбец "Имя продукта" из размерности "Продукт".

- 5 Добавьте метрики из основной и связанной предметных областей.

Пример:

- Из папки "Метрики возможности" в основной предметной области "Возможности и партнеры" добавьте метрику "Число возможностей".
- Из папки "Метрики доходов от продукта для возможности" в связанной предметной области "Доходы от продукта для возможности" добавьте метрику "Число продуктов".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если открыть в этот момент вкладку "Результаты", вы увидите, что настроенный только что анализ вернул ошибку ODBC вместо фактических результатов. Это вызвано тем, что в анализе, помимо общих, используются локальные размерности. Если в анализе используются локальные размерности, необходимо включить переменную размерности и применить SQL.

- 6 На вкладке "Дополнительно" установите флажок "Степень размерности" и нажмите кнопку "Применить SQL".
- 7 Перейдите на вкладку результатов.

Теперь анализ возвращает результаты, в которых записи из предметной области "Возможности и партнеры" объединены с записями о доходах от продукта для возможности.

#### Связанные темы

- [Объединение нескольких предметных областей в одном анализе \(на стр. 1088\)](#)

### Объединение анализов с использованием операций набора

Объединенный анализ - это анализ, в котором результаты нескольких критериев объединены в один анализ путем запроса нескольких предметных областей для создания нового результата. Используя эту



технику, можно объединять эти критерии, моделируя объединения, которые в противном случае не существовали бы. Каждый столбец в объединенном анализе содержит результаты нескольких запросов по предметным областям. Все критерии в объединенном анализе могут быть созданы с использованием одной и той же или разных предметных областей. Используя операторы наборов, можно определить, каким образом связаны между собой наборы данных, созданные каждым критерием.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число столбцов во всех предметных областях должно быть одинаковым, типы данных столбцов для объединения должны совпадать. Длины столбцов могут различаться.

В следующей таблице приведен список операторов набора, их описание и воздействие на результаты.

| Оператор набора            | Воздействие на результаты                                                       |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Union (Объединение)        | Возвращает недублирующиеся строки из всех столбцов.                             |
| Union All (Объединить все) | Возвращает все строки из всех столбцов, включая дублирующиеся строки.           |
| Intersect (Пересечение)    | Возвращает строки, общие для всех столбцов.                                     |
| Minus (Минус)              | Возвращает строки из первого столбца, отсутствующие во всех остальных столбцах. |

### Процедура объединения анализов

- 1 На вкладке "Критерии" редактора анализов добавьте столбцы, которые требуется включить в анализ.
- 2 В разделе "Выбранные столбцы" щелкните значок "Сочетание результатов путем объединения, пересечения и разности".
- 3 В диалоговом окне "Предметная область" выберите предметную область, содержащую данные, которые требуется комбинировать со столбцами в анализе.  
Это может быть та же предметная область, из которой взяты существующие столбцы в отчете, или другая.  
Появляется страница "Операции набора".
- 4 В разделе "Предметные области" добавьте столбцы, которые нужно объединить со столбцами, уже выбранными для анализа.
- 5 Щелкните значок "Объединение" и выберите тип операции.
- 6 Если нужно изменить заголовок или отредактировать другие свойства объединенного столбца, выполните следующие действия:
  - a Щелкните ссылку "Столбцы результатов".
  - b В раскрывающемся списке параметров для столбца выберите "Свойства столбца".
- 7 Щелкните вкладку "Результаты" для просмотра столбцов в таблице со сложным макетом для анализа.

Дополнительные сведения об объединении анализов доступны на странице поддержки "My Oracle Support" при выполнении следующих действий:

- Общие сведения об объединении анализов см. в документе с ID 2319063.1.
- Сведения о том, когда может возникнуть необходимость создать объединенный анализ, см. в документе с ID 2319069.1.
- Сведения о процедуре создания объединенного анализа см. в документе с ID 2319046.1.
- Сведения о процедуре создания объединенного анализа с пустой (отрицательной) отчетностью см. в документе с ID 2319040.1.

- Сведения о процедуре результирующих формул столбцов в объединенном анализе см. в документе с ID 2319061.1.
- Сведения об изменениях макета, которые необходимо учитывать в объединенном анализе, см. в документе с ID 2319065.1.

## Шаг 2. Просмотр результатов и создание макетов

После определения критериев для анализа можно изменить составной макет для анализа на вкладке "Результаты" редактора анализа. При первом открытии вкладки "Результаты" после выбора критериев для нового анализа результаты отображаются в представлении "Таблица". Представление "Таблица" наследует форматы, сортировку и другие параметры, заданные на вкладке "Критерии".

Также включается представление "Заголовок". Если анализ уже сохранен, в представлении "Заголовок" показано имя анализа. В противном случае представление "Заголовок" пустое. Представление "Заголовок" и представление "Таблица" можно изменить или при необходимости удалить. Можно также добавить к составному макету другие представления.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если критерии и фильтры, настроенные для результатов анализа, не возвращают никаких данных, при первом открытии вкладки "Результаты" никакие представления не отображаются. Вместо этого отображается сообщение. Можно создать пользовательское сообщение, отображаемое в том случае, если данные не возвращаются. Для получения подробных сведений см. раздел Создание пользовательских сообщений для случаев отсутствия данных в анализе (см. [Создание пользовательских сообщений для случаев отсутствия данных в анализах](#) на стр. 1139).

В составной макет можно добавить несколько представлений. Также можно создать несколько составных макетов для одного анализа. Например, один составной макет может включать представление "Диаграмма" и представление "Заголовок", а другой составной макет может включать представление "Диаграмма" и представление "Описание". При добавлении анализа на страницу информационной панели можно выбрать составной макет, который необходимо включить в эту страницу.

В следующей таблице описаны типы представлений, которые можно добавить в составной макет для анализа.

| Просмотр  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заголовок | Используйте это представление, чтобы включить заголовок и подзаголовок, сохраненное имя для результатов и пользовательский логотип для идентификации результатов и штампов времени. Для получения справки по конкретному результату можно указать URL-адрес, ссылающийся на какую-либо HTML-страницу или сайт, содержащий информацию об анализе или результатах.                                    |
| Таблица   | Это представление служит для включения данных в формате столбцов. Можно выбрать отображение одной страницы информации за один раз (это удобно для наборов результатов большого объема), а также управление размером страницы и положением элементов управления пролистыванием страниц. Представления таблицы поддерживаются во множестве форматов и могут включать изображения, ссылки и так далее. |

| Просмотр                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сводная таблица           | Используйте это представление, если требуется выбрать строку, столбец или заголовки раздела и поменять их местами для получения различных перспектив. Можно перетащить заголовки в сводные результаты, просмотреть их и применить настройки. Пользователи смогут переходить по сводным таблицам и детализировать информацию. Пользователи смогут создавать сложные сводные таблицы, показывающие агрегированные и несвязанные итоги рядом со сводными данными, что обеспечивает гибкость анализа. Элементы интерактивного набора результатов можно разместить на страницах, что позволяет пользователям выбирать элементы. Как и в представлении таблицы, элементы могут быть отформатированы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Плитка производительности | <p>Это представление используется для отображения одного агрегированного значения показателя, которое сразу показывает сводные показатели, которые также можно представить более подробно в представлении информационной панели.</p> <p>Представления плитки производительности может помочь сделать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Фокусировка внимания пользователя на простых, необходимых фактах, выделенных непосредственно на плитке.</li> <li>■ Обозначение статуса при помощи простого форматирования с использованием цвета, меток и ограниченного числа стилей, а также при помощи условного форматирования цвета фона или значения показателя для визуального выделения плитки. Например, если выручка не отслеживается до цели, значение выручки может отображаться красным цветом.</li> <li>■ Уточнение результатов в соответствии с параметрами пользователя с помощью приглашений и фильтров.</li> <li>■ Поддержка отдельных, агрегированных или расчетных значений.</li> </ul> |
| Древовидная диаграмма     | <p>Это представление позволяет получить двухмерное отображение с ограниченным пространством для иерархических структур с несколькими уровнями.</p> <p>Представления древовидной диаграммы имеют следующие характеристики:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Они ограничены предварительно определенной областью и содержат два уровня данных.</li> <li>■ Могут содержать прямоугольные плитки. Размер плитки зависит от первого показателя, а ее цвет - от второго показателя.</li> <li>■ Напоминают точечные диаграммы тем, что имеют ограниченную область сопоставления и позволяют визуализировать большие объемы данных, а также быстро определять тренды и аномалии в этих данных.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Решетчатая диаграмма      | <p>Это представление используется для отображения многомерных данных в виде набора ячеек в сетке, где каждая ячейка отображает подмножество данных, представляемых в виде диаграмм или чисел.</p> <p>Доступны следующие типы представлений решетчатой диаграммы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Простая решетка.</b> Представления простой решетки (матрицы) используются, если нужно сравнить подобное с подобным в наборе данных. В представлении простой решетки отображается отдельный</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Просмотр  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>встроенный тип диаграммы, например матрица из нескольких гистограмм. Встроенные диаграммы всегда имеют общую ось; иными словами, у этих диаграмм синхронизирована шкала.</p> <p>■ <b>Расширенная решетка.</b> Представления расширенной решетки используются для контроля трендов и выявления закономерностей в наборе данных. Представление расширенной решетки содержит сетку миниатюрных диаграмм (спарклайнов). Показатели могут отображаться как числа или мини-диаграммы различных типов. В представлении расширенной решетки каждый из столбцов показателей используется независимо в детализации, масштабировании осей и так далее.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Диаграмма | <p>Это представление используется для отображения числовой информации для упрощения понимания больших объемов данных. Можно управлять заголовком, расположением обозначений, заголовков осей и меток данных в представлении "Диаграмма". Кроме того, можно управлять размером и масштабом диаграммы, а также ее цветами с помощью таблицы стилей. Дополнительно предусмотрена возможность детализации результатов. Диаграмма отображается на фоне, называемом макетом диаграммы.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Датчик    | <p>Это представление используется для отображения результатов как показателей датчиков, например, круговых, линейных или пузырьковых датчиков. Благодаря компактному размеру, датчик часто более эффективен, чем диаграмма для отображения одного значения данных. Помимо визуального отображения данных, датчик также отображает результат в числовой форме.</p> <p>Датчики выявляют проблемы в данных. Датчик обычно графически представляет одну точку данных с указанием, попадает ли эта точка в приемлемый или недопустимый диапазон. Таким образом, датчики удобны для представления фактических данных в сравнении с целями.</p> <p>В зависимости от данных в анализе представление "Датчик" может состоять из нескольких датчиков в наборе датчиков. Например, при создании представления "Датчик" для отображения данных о продажах за последние двенадцать месяцев, представление "Датчик" состоит из двенадцати датчиков, по одному на каждый месяц. Если создается представление "Датчик" для отображения общего объема продаж в стране, это представление состоит из одного датчика.</p> <p>Датчик или набор датчиков отображается на фоне, называемом макетом диаграммы.</p> |
| Воронка   | <p>Это представление позволяет отобразить объемную диаграмму, которая отражает целевые и фактические значения с использованием объема, уровня и цвета. Это полезно для представления целевых значений, которые снижаются с течением времени, таких как показатели канала распределения и сбыта.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Фильтры   | <p>Это представление служит для отображения используемых для анализа фильтров.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Просмотр          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Шаги выбора       | <p>Это представление служит для отображения используемых для анализа шагов выбора. Шаги выбора, как и фильтры, позволяют получать результаты, которые отвечают на конкретные вопросы.</p> <p>Шаги выбора применяются после агрегирования запроса.</p>                                                                                                                                                                                                       |
| Селектор столбцов | Селекторы столбцов позволяют пользователям динамически изменять состав столбцов, которые отображаются в анализе. Это дает возможность пользователям анализировать данные в нескольких измерениях и динамически изменять содержимое результатов.                                                                                                                                                                                                             |
| Селектор вида     | Это представление позволяет пользователям выбрать конкретное представление результатов из сохраненных представлений. При размещении на информационной панели представление селектора вида отображается в виде раскрывающегося списка, в котором пользователи могут сделать выбор.                                                                                                                                                                           |
| Обозначения       | Это представление служит для описания значения специального форматирования, используемого в результатах, например значения пользовательских цветов, применяемых в датчиках.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Хроника           | Это представление служит для отображения результатов в виде одного или нескольких абзацев текста. Можно ввести предложение с местозаполнителями для каждого столбца в результатах и указать, каким образом должны разделяться строки. В текст можно включить пользовательский HTML или JavaScript, чтобы указать, как должна отображаться информация.                                                                                                       |
| Бегущая строка    | Это представление служит для отображения результатов в виде бегущей строки, по стилю похожей на биржевые сводки, работающие на многих финансовых веб-узлах. Это представление полезно для того, чтобы обратить внимание на результаты и последние новости. Можно управлять тем, какая информация и каким образом будет прокручиваться в бегущей строке. Это представление поддерживает множество форматов и может включать изображения, ссылки и так далее. |
| Статический текст | Это представление содержит статический текст в результатах. Можно использовать HTML для включения в результаты баннеров, бегущих строк, объектов Active-X, Java-апплетов, ссылок, инструкций, описаний, графики и т. п.                                                                                                                                                                                                                                     |

### Дополнительные сведения

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Добавление и изменение представлений \(на стр. 1096\)](#)
- [Добавление заголовков в результаты \(на стр. 1101\)](#)
- [Добавление таблиц в результаты \(на стр. 1102\)](#)
- [Отображение результатов в представлениях плитки производительности \(на стр. 1103\)](#)
- [Отображение результатов в представлениях древовидной диаграммы \(на стр. 1104\)](#)

- [Отображение результатов в представлениях решетчатой диаграммы](#) (см. [Отображение результатов в представлении решетчатой диаграммы](#) на стр. 1105)
- [Отображение результатов в представлениях диаграмм](#) (см. [Отображение результатов в представлениях диаграмм](#) на стр. 1107)
- [Отображение результатов в представлениях сводных таблиц](#) (на стр. 1113)
- [Отображение результатов в представлениях датчиков](#) (см. [Отображение результатов в представлениях датчика](#) на стр. 1121)
- [Отображение фильтров, примененных к результатам аналитики](#) (см. [Отображение фильтров, применяемых к результатам аналитики](#) на стр. 1122)
- [Добавление текстовой разметки в результаты](#) (на стр. 1123)
- [Добавление обозначений в отчеты с помощью представления обозначений](#) (на стр. 1125)
- [Разрешение пользователям изменять столбцы в анализе \(представление селектора столбцов\)](#) (см. [Разрешение пользователям изменять столбцы в анализах \(представление селектора столбцов\)](#) на стр. 1125)
- [Разрешение пользователям выбирать конкретное представление с помощью представления селектора вида](#) (на стр. 1126)
- [Отображение результатов в представлениях "Воронка"](#) (см. [Отображение результатов в представлениях воронкообразной диаграммы](#) на стр. 1127)
- [Добавление текстов хроники в результаты](#) (на стр. 1129)
- [Отображение результатов в представлениях бегущей строки](#) (на стр. 1131)
- [Задание взаимодействий с использованием правой кнопки мыши для пользователей](#) (см. [Определение взаимодействий по щелчку правой кнопкой мыши для пользователей](#) на стр. 1134)
- [Связывание главных и подробных представлений](#) (см. [Связывание главного и подробного представлений](#) на стр. 1135)
- [Создание групп и рассчитываемых элементов](#) (на стр. 1137)
- [Создание рассчитываемых показателей](#) (на стр. 1138)
- [Создание шагов выбора](#) (на стр. 1138)
- [Создание пользовательских сообщений для случаев отсутствия данных в анализе](#) (см. [Создание пользовательских сообщений для случаев отсутствия данных в анализах](#) на стр. 1139)

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [О параметрах "Рекомендуемая визуализация" и "Наилучшая визуализация"](#) (на стр. 1097)
- [О целевых областях переноса в редакторах представлений](#) (на стр. 1098)

## **Добавление и изменение представлений**

Можно добавить несколько представлений результатов в составной макет для анализа, например, графики и сводные таблицы, которые позволят вам и другим пользователям, выполняющим анализ, отобразить результаты в интуитивно понятном виде, используя возможности презентации различных представлений. Для получения информации о доступных типах представлений см. раздел [Шаг 2. Просмотр результатов и создание макетов](#) (на стр. 1092).

Каждый тип представления имеет свой собственный редактор. Каждый редактор представлений содержит уникальные функциональные возможности для этого типа представлений, но может также содержать одинаковые функции для всех типов представлений.

Для добавления представления в составной макет используется следующая процедура.

### **Чтобы добавить представление в составной макет**

- 1 Если анализ, к которому необходимо добавить представление, еще не открыт в редакторе анализа, выполните следующие действия:



- a** Перейдите на вкладку "Аналитика".
  - b** На главной странице щелкните "Каталог" и найдите нужный анализ.
  - c** Щелкните значок "Изменить" на панели инструментов.  
Откроется редактор анализа.
  - 2** В редакторе анализа перейдите на вкладку "Результаты".
  - 3** Щелкните значок "Новое представление", а затем выберите представление, которое необходимо добавить.  
Новое представление появится в нижней части составного макета.
- Для изменения представления используется следующая процедура.

### **Чтобы изменить представление**

- 1** В редакторе анализа перейдите на вкладку "Результаты".
  - 2** Щелкните значок "Изменение представления" для представления, которое необходимо изменить.  
Откроется редактор для представления.
  - 3** В редакторе представления внесите изменения, которые необходимо сделать в представлении, затем щелкните "Готово", чтобы закрыть редактор представления.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Если щелкнуть "Готово", изменения в представлении сохраняются временно. Изменения не сохраняются постоянно, пока анализ не сохранен.
- СОВЕТ.** Пока открыт редактор представления, можно отменить внесенные в представление изменения, которые еще не сохранены, нажав кнопку "Вернуть".
- 4** Для перемещения представления в другое место в составном макете перетащите его на новое место.
  - 5** Для форматирования внешнего вида представления, щелкните значок "Форматировать контейнер" для данного представления.  
Можно указать параметры ячейки, границы, фона и дополнительного форматирования (ширину, высоту, отступ, заполнение справа, заполнение сверху, заполнение снизу).
  - 6** Чтобы задать свойства для представления, щелкните значок "Просмотр свойств" для данного представления.
  - 7** Чтобы удалить представление из составного макета, щелкните красный значок X для данного представления.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Если щелкнуть красный значок X для представления, оно будет удалено из составного макета, но не из анализа. Представление остается доступным на панели представлений в нижнем левом углу редактора анализа, так что при необходимости его можно легко добавить обратно в составной макет для анализа.
- 8** Чтобы окончательно удалить представление из анализа, выберите представление на панели "Представления", а затем щелкните красный значок X.

### **О параметрах "Рекомендуемая визуализация" и "Наилучшая визуализация"**

Если известно, какой тип представления необходимо добавить в анализ, можно выбрать этот тип представления непосредственно в меню "Новое представление" на вкладке "Результаты" редактора анализа. Кроме того, можно использовать параметры "Рекомендуемая визуализация" и "Наилучшая визуализация" для упрощения выбора оптимального типа представления для анализа. В контексте аналитики для Oracle CRM On Demand, *визуализация* - это представление данных. В подменю "Рекомендуемая визуализация" можно выбрать вариант, который лучше всего описывает то, что необходимо проиллюстрировать с помощью созданного представления. Каждый возможный тип представления затем получает оценку на основе предварительно определенного набора правил и



критериев, выбранных для анализа. Ранжированный список рекомендуемых представлений создается автоматически, пользователю предоставляется возможность выбора из списка. Типы представлений, которые не получают оценку выше определенного уровня, исключаются из списка рекомендуемых представлений.

Если вы не хотите выбирать из набора предлагаемых представлений, вместо этого можно выбрать параметр "Наилучшая визуализация", чтобы сразу создать наилучшее представление. Параметр "Наилучшая визуализация" автоматически создает наиболее подходящий тип представления на основе критериев, выбранных для анализа.

### О целевых областях переноса в редакторах представлений

Панель "Макет" в редакторе представления может содержать одну или несколько целевых областей переноса в зависимости от типа представления. *Целевая область переноса* - это область, в которой размещается один или несколько столбцов, чтобы указать положение и назначение столбцов в макете.

Используются следующие целевые области переноса:

- **Тип представления Приглашения.** Например, приглашения таблицы для представления "Таблица". Поля в этой целевой области переноса предоставляют интерактивный набор результатов, позволяющий пользователям, просматривающим анализ, выбирать данные для просмотра. Значения из столбцов, отображаемых в целевой области переноса, используются как начальные критерии. В представлении эти значения отображаются в раскрывающемся списке для выбора.
- **Разделы.** Поля в этой целевой области переноса заполняют области, которые делят представление на несколько разделов. В представлениях "Диаграмма", "Датчик" и "Воронка" можно выбрать отображение столбцов, перетаскиваемых в целевую область переноса "Разделы", в виде слайдов, а не отдельных разделов, установив флажок "Отображать как слайды".
- **Область типа представления.** Например, таблица для представления "Таблица". Эта целевая область переноса моделирует область графика или тело самого представления и помогает увидеть, как выглядит представление. Для представления "Таблица" эта область содержит целевую область переноса "Столбцы и показатели", включающий все столбцы в представлении. В представлении "Таблица" все показатели обрабатываются как столбцы. Для всех остальных представлений эта область содержит следующие целевые области переноса:
  - **Целевая область переноса "Показатели".** Поля в этой целевой области переноса заполняют часть представления, содержащую сводные данные. В зависимости от типа представления эта область может включать целевую область переноса "Показатели" (например, для представлений сводной таблицы) или может содержать целевые подобласти переноса (например, целевые подобласти переноса "Столбцы" и "Линии" для линейно-столбчатых диаграмм). Вы перетаскиваете столбцы показателей в эти целевые области переноса.
  - **Исключено.** Поля в этой целевой области переноса - это столбцы, которые исключены из результатов просмотра, но остаются как часть анализа.
  - **Другие целевые области переноса.** Другие целевые области переноса используются для сведения столбцов в целевых областях переноса "Показатели". Другие целевые области переноса, отображаемые в представлении, зависят от типа представления, как описано в следующей таблице.

| Просмотр        | Целевые области переноса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сводная таблица | <p>Включает следующие целевые области переноса:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Столбцы. Показывает столбец в ориентации столбца. Представления сводных таблиц могут содержать несколько столбцов.</li><li>■ Строки. Показывает столбец в ориентации строки. Представления сводных таблиц могут содержать несколько строк.</li></ul> |

| Просмотр                                                                                                                                                                       | Целевые области переноса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Датчик                                                                                                                                                                         | Строки. Показывает столбцы, отображаемые в датчиках.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Гистограмма, график, линейно-столбчатая диаграмма, линейная диаграмма с временными рядами, зональная диаграмма, диаграмма Парето, точечная диаграмма или пузырьковая диаграмма | <p>Включает следующие целевые подобласти переноса в основной целевой области переноса. Имена целевых областей переноса зависят от типа диаграммы. Например, "Группировка" - это пузырьки для пузырьковых диаграмм и точки для точечных диаграмм:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Группировка. Объединяет подписи осей в группы. Например, на вертикальной гистограмме, в критерии которой входят столбцы "Область", "Округ" и "Доллары", если эта целевая область переноса содержит столбец "Область", данные группируются по областям на горизонтальной оси.</li> <li>■ Изменение цвета по. (Не включена для диаграмм Парето.) Каждое значение столбца или комбинация значений столбца выделены различным цветом.</li> </ul> |
| Лепестковая диаграмма                                                                                                                                                          | Разделы лепестковой диаграммы. Значения столбцов отображаются в виде точек на каждой линии вдоль радиуса круга.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Круговая диаграмма                                                                                                                                                             | <p>Включает следующие целевые области переноса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Круги. Каждое значение столбца или комбинация значений столбца отображены в виде отдельного круга.</li> <li>■ Сектора. Каждое значение столбца или комбинация значений столбца отображено в виде отдельного сектора круга.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Каскадная диаграмма                                                                                                                                                            | Группировка. Объединяет подписи осей в группы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Воронка                                                                                                                                                                        | Этап. Каждое значение столбца отображено в виде этапа воронки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Просмотр             | Целевые области переноса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Решетчатая диаграмма | <p>Включает следующие целевые области переноса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Столбцы. Показывает столбец в ориентации столбца. Решетчатые диаграммы могут содержать несколько столбцов.</li> <li>■ Строки. Показывает столбец в ориентации строки. Решетчатые диаграммы могут содержать несколько строк.</li> </ul> <p>Включает следующие целевые подобласти переноса в рамках основной целевой области переноса для представлений "Простые решетчатые диаграммы".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Группировка. Объединяет показатели в группы.</li> <li>■ Цвет по. Каждый показатель выделяется различным цветом, например, на вертикальной гистограмме решетчатой диаграммы все столбцы для одного показателя синие, а для другого показателя - красные. На точечной диаграмме эта целевая область переноса используется для выделения точек различным цветом. На пузырьковой диаграмме эта целевая область переноса используется для выделения пузырьков различным цветом.</li> <li>■ Ось столбцов. На линейно-столбчатой диаграмме, сравнивающей два показателя, например, доход и количество по счету по областям, отображается один из двух показателей, например доход.</li> <li>■ Ось линий. На линейно-столбчатой диаграмме, сравнивающей два показателя, например, доход и количество по счету по областям, отображается один из двух показателей, например количество по счету.</li> <li>■ Круги. На круговой диаграмме добавление здесь размерности создает несколько кругов.</li> <li>■ Сектора. На круговой диаграмме показатели отображаются в виде сегментов различных цветов в пределах кругов.</li> <li>■ Точки. На точечной диаграмме размерности представлены точками. Каждое значение размерности отображается как одна точка.</li> <li>■ Горизонтальная ось. Значения показателя определяют горизонтальное положение значений. На точечной диаграмме можно перетащить один показатель в эту целевую область. На пузырьковой диаграмме каждый показатель в этой целевой области переноса отображается как один пузырек.</li> <li>■ Вертикальная ось. На точечной диаграмме отображается один из двух показателей, а именно точка. На пузырьковой диаграмме отображается один из трех показателей в виде пузырька.</li> <li>■ Пузырьки. На пузырьковой диаграмме показатели отображаются в виде пузырьков различного цвета.</li> <li>■ Размер. На пузырьковой диаграмме отображается один из трех показателей как размер пузырька.</li> </ul> <p>Включает следующие целевые подобласти переноса в рамках основной целевой области переноса "Визуализация" для представлений "Расширенные решетчатые диаграммы".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Области. На мини-диаграмме с областями показаны столбцы, отображаемые как области.</li> <li>■ Столбцы. На мини-гистограмме столбцы отображаются в виде вертикальных столбцов.</li> <li>■ Строки. На мини-графике столбцы отображаются в виде линий.</li> </ul> |

| Просмотр                  | Целевые области переноса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Плитка производительности | Показатель. Показывает конкретное значение столбца, отображаемое на плитке.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Древовидная диаграмма     | <p>Включает следующие целевые области переноса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Группировка. Представляет верхний уровень иерархических данных, который разделяется для создания или описания контейнера агрегированных значений. Сводные значения отображаются в виде прямоугольных плиток.</li> <li>■ Размер по. Представляет распределение плиток в рамках их родительского элемента. Размер дочерних элементов всегда равен размеру их родительского элемента.</li> <li>■ Цвет по. Представляет распределение значений по всем плиткам на одном уровне.</li> </ul> |

Кроме того, каждая область типа представления, за исключением области таблицы, области каскадной диаграммы, области диаграммы Парето, области древовидной диаграммы и области простой решетчатой диаграммы, содержит элемент меток показателей. Элемент меток показателей представляет метки для всех столбцов показателей в целевых областях переноса в области "Показатели". Можно изменить способ отображения метки показателя в представлении, перетащив элемент меток показателей из одной целевой области переноса в другую. Например, на вертикальной гистограмме можно выделить каждую метку показателя различным цветом, перетащив элемент меток показателей в целевую область переноса "Изменение цвета по". В представлениях сводной таблицы также можно изменить формат меток показателей или скрыть их.

## Добавление заголовков в результаты

Используйте представление "Заголовок" для добавления в результаты заголовка, подзаголовка, логотипа, ссылки на страницу пользовательской интерактивной справки и метки времени. Заголовки и подзаголовки могут быть отформатированными.

Представление "Заголовок" всегда добавляется в результаты как первое представление.

### Для работы с представлением "Заголовок"

- 1 На вкладке "Результаты" выполните одно из следующих действий:
  - Для добавления нового представления заголовка нажмите кнопку "Новое представление", затем выберите в раскрывающемся списке "Заголовок".
  - Чтобы изменить существующее представление заголовка, найдите представление заголовка и нажмите кнопку "Изменить представление".
- 2 В текстовом поле "Заголовок" введите текст, который требуется отображать как заголовок. Если не указать текст заголовка, в качестве заголовка будет отображаться имя сохраненного отчета. Для несохраненных отчетов текстовое поле "Заголовок" пустое.
- 3 Если не требуется отображать имя сохраненного отчета, снимите флажок "Отображать сохраненное имя". Если этот флажок установлен, сохраненное имя отображается под текстом в текстовом поле "Заголовок" (если такой текст существует).
- 4 (Не обязательно) Если требуется отображать изображение логотипа или другое графическое изображение, укажите соответствующий путь в текстовом поле 'Логотип'.

Такое изображение отображается слева от текста заголовка. Изображение или графика должны быть доступны для всех пользователей, просматривающих данный отчет.

- 5 (Не обязательно) В текстовом поле "Подзаголовок" введите текст, который должен отображаться в виде подзаголовка.

Текст подзаголовка будет располагаться с новой строки под фактическим заголовком.

- 6 Если требуется добавить дополнительное форматирование в заголовок или подзаголовок, выполните следующие операции:

- a Нажмите кнопки редактирования справа от диалоговых окон "Заголовок" и "Подзаголовок".

- b Выберите параметры шрифта, ячейки, границы и нажмите ОК.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если вводится новое название, это название заменит исходный заголовок или подзаголовок.

- 7 Если требуется отображать дату или время выполнения отчета, выберите один из вариантов меток времени в раскрывающемся списке "Начато".
- 8 Если требуется указать ссылку на пользовательскую справку или другую информацию, связанную с отчетом, введите соответствующий адрес URL в текстовом поле "Адрес URL справки".  
Адрес URL должен быть доступен для всех пользователей, просматривающих этот отчет.
- 9 По готовности можно сохранить отчет с представлением "Заголовок".

## Добавление таблиц в результаты

Используйте представление "Таблица" для отображения результатов в стандартной таблице. Пользователи могут выполнять переход и детализацию результатов. Можно добавить общий итог и итоговые суммы столбцов, указать пользовательские заголовки таблицы и столбцов, изменить формулу или правило агрегирования для столбца. Также можно отредактировать свойства столбца, чтобы управлять внешним видом и макетом столбца и содержащихся в нем данных, и указать форматирование, применяемое только в том случае, когда данные в столбце отвечают определенным условиям.

Кроме того, можно указать элементы управления для пролистывания страниц и число строк на странице, задать отображение заголовков столбца и таблицы, а также применить к таблице построчный стиль. При выборе построчного стиля все строки таблицы через одну получают зеленый фон. При необходимости этот цвет можно изменить. Построчный стиль упрощает чтение таблицы.

Представление таблицы всегда автоматически добавляется в результаты как второе представление. Тем не менее, при желании представление таблицы можно удалить.

Общий итог для столбцов с правилом агрегирования "Среднее" отличается в представлениях таблицы и сводной таблицы. В представлении "Таблица" общий итог для столбцов с правилом агрегирования "Среднее" подсчитывается из базы данных (как частное от деления суммы на количество). В представлении "Сводная таблица" общий итог является средним арифметическим для строк в наборе результатов.

Ниже описывается процедура редактирования представления таблицы.

### Процедура редактирования представления таблицы

- 1 Если это представление еще не включено в сложный макет, добавьте его.  
Инструкции по добавлению представлений см. в разделе [Добавление и изменение представлений \(на стр. 1096\)](#).
- 2 На вкладке "Результаты" редактора анализов щелкните значок "Изменить представление" для представления таблицы.  
Откроется редактор представления таблицы.
- 3 В разделе "Макет" перетащите нужные поля в целевые области переноса.

- 4 Для указания итогов выполните следующие действия:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** По умолчанию итоги не указываются, подсказка для значка итогов имеет текст "Без итогов". При добавлении итога подсказка изменяется соответствующим образом.

- Чтобы добавить общий итог, в подразделе "Столбцы и показатели" в области "Макет" щелкните значок итогов и выберите расположение для итога.
- Чтобы добавить итоги для отдельного столбца, щелкните значок итогов для этого столбца и выберите расположение итога. Затем щелкните значок "Дополнительные параметры" для столбца, выберите "Правило агрегирования" и удостоверьтесь, что выбран параметр "Итого на базе отчета".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Значок итогов доступен только для столбцов, для которых можно *подсчитать итог*. Обычно это столбцы с повторяющимися значениями, которые суммируются для получения итога. Кроме того, если не выбран параметр "Итого на основе отчета", система подсчитывает итог на основе всего набора результатов перед применением фильтров к показателям.

- 5 Для изменения свойств столбца или указания формата, который должен применяться к контенту в столбце в случае соблюдения определенных условий, щелкните значок "Дополнительные параметры" для столбца и выберите "Свойства столбца".
- Откроется диалоговое окно "Свойства столбца", где можно сделать выбор. Подробнее о форматировании столбцов и добавлении условного форматирования см. в разделе [Редактирование свойств столбцов \(на стр. 1073\)](#).
- 6 Чтобы изменить свойства раздела:
- a Щелкните значок "Свойства раздела".
  - b Выберите свойства и нажмите ОК.
- 7 Чтобы изменить свойства для таблицы, щелкните значок "Свойства представления таблицы" на панели инструментов.
- 8 В диалоговом окне "Свойства таблицы" выберите свойства и нажмите ОК.
- Доступны следующие свойства:
- Метод, который должен использоваться для обзора данных - прокрутка или постраничное перелистывание.
  - Формат заголовка столбца и включение имени предметной области в заголовок столбца.
  - Отображение пустых значений.
  - Использование построчного стиля.
- Если требуется изменить цвет для фона в чередующихся строках, нажмите кнопку форматирования рядом с флажком "Построчный стиль" и выберите нужный цвет.
- Отображение дубликатов.
  - Использование связи между главными и подробными данными.
- 9 По завершении внесения изменений нажмите кнопку "Готово", чтобы закрыть редактор представления таблицы.
- 10 Сохраните анализ.

## Отображение результатов в представлениях плитки производительности

Представление плитки производительности используется для отображения одного агрегированного значения показателя, которое сразу показывает сводные показатели. Это представление позволяет сделать следующее:

- Фокусировка внимания пользователя на простых, необходимых фактах, выделенных непосредственно на плитке.
- Обозначение статуса при помощи простого форматирования с использованием цвета, меток и ограниченного числа стилей, а также при помощи условного форматирования цвета фона или значения

показателя для визуального выделения плитки. Например, если выручка не отслеживается до цели, значение выручки может отображаться красным цветом.

- Уточнение результатов в соответствии с параметрами пользователя с помощью приглашений и фильтров.
- Поддержка отдельных, агрегированных или расчетных значений.

Необходимо настроить сведение и фильтры на вкладке "Критерии", чтобы обеспечить отображение в плитке правильного значения показателя. Если один или несколько показателей включены в анализ на вкладке "Критерии", то первый показатель на вкладке "Критерии" выбирается для представления плитки производительности по умолчанию. Если в анализ не было добавлено ни одного показателя, его можно добавить при изменении представления плитки производительности. В составной макет можно добавить несколько представлений плитки производительности, при этом в каждом представлении плитки производительности отображается один показатель.

### **Чтобы изменить представление плитки производительности**

- 1 Если это представление еще не включено в сложный макет, добавьте его.  
Инструкции по добавлению представлений см. в разделе [Добавление и изменение представлений \(на стр. 1096\)](#).
- 2 На вкладке "Результаты" редактора анализа щелкните значок "Изменить представление" для представления плитки производительности.  
Откроется редактор для представления плитки производительности.
- 3 Для добавления или изменения показателя для представления выполните следующие действия:
  - a Чтобы использовать показатель, которого еще нет в анализе, перетащите новый показатель из области "Предметные области" в целевую область переноса "Показатели".
  - b Чтобы выбрать другой показатель из показателей, которые уже присутствуют в анализе, выберите показатель в раскрывающемся списке в целевой области переноса "Показатели".
- 4 В области "Стили" выберите размер плитки производительности и стиль темы.
- 5 Щелкните значок "Свойства плитки производительности" на панели инструментов.
- 6 В диалоговом окне "Свойства плитки производительности":
  - a Выберите необходимые значения.
  - b Если необходимо изменить значения по умолчанию, переносимые со страницы "Критерии", или добавить условное форматирование, щелкните ссылку изменения условного форматирования для открытия диалогового окна "Условное форматирование".
- 7 После завершения внесения изменений в диалоговом окне "Свойства плитки производительности" нажмите кнопку "ОК".
- 8 Щелкните "Готово", чтобы закрыть редактор представления плитки производительности.
- 9 Сохраните анализ.

### **Отображение результатов в представлениях древовидной диаграммы**

В представлениях древовидной диаграммы иерархические данные упорядочены по группам данных в прямоугольниках, называемых плитками. Представления древовидной диаграммы имеют следующие характеристики:

- Они ограничены предварительно определенной областью и содержат два уровня данных.
- Могут содержать прямоугольные плитки. Размер плитки зависит от первого показателя, а ее цвет - от второго показателя.



- Напоминают точечные диаграммы тем, что имеют ограниченную область сопоставления и позволяют визуализировать большие объемы данных, а также быстро определять тренды и аномалии в этих данных.

Доступны два стиля представления древовидной диаграммы:

- **Процентильное группирование.** Указывает, что цвет плиток в представлении древовидной диаграммы отображается как процентильное распределение.
- **Непрерывная заливка.** Указывает, что цвет плиток в представлении древовидной диаграммы отображается как градиентная цветовая схема. Наименьшее значение плавного изменения цвета - это минимальное значение для выбранного показателя "Цвет по". Наибольшее значение плавного изменения цвета - это максимальное значение для выбранного показателя "Цвет по".

### **Чтобы изменить представление древовидной диаграммы**

- 1 Если это представление еще не включено в сложный макет, добавьте его.  
Инструкции по добавлению представлений см. в разделе [Добавление и изменение представлений \(на стр. 1096\)](#).
- 2 На вкладке "Результаты" редактора анализа щелкните значок "Изменить представление" для представления древовидной диаграммы.  
Откроется редактор представления древовидной диаграммы.
- 3 В области "Макет" в поле "Стиль" выберите "Процентильное группирование" или "Непрерывная заливка".
- 4 Если на предыдущем шаге выбрано "Процентильное группирование", в списке инфоконтейнеров выберите число инфоконтейнеров для отображения в представлении древовидной диаграммы.  
Можно выбрать целое число - квартиль (4) или дециль (10). Значения находятся в диапазоне от 2 до 12. Выбранное число инфоконтейнеров соответствует числу цветов в представлении древовидной диаграммы.
- 5 Измените параметры "Группировка", "Размер по" и "Цвет по" в соответствии с требованиями.
- 6 Щелкните значок "Свойства представления древовидной диаграммы" на панели инструментов.
- 7 В диалоговом окне свойств представления древовидной диаграммы выберите соответствующие значения и нажмите кнопку "ОК".
- 8 Нажмите "Готово", чтобы закрыть редактор представления древовидной диаграммы.
- 9 Сохраните анализ.

### **Отображение результатов в представлении решетчатой диаграммы**

Представление решетчатой диаграммы отображает многомерные данные в виде набора ячеек в сетке, при этом в каждой ячейке отображается поднабор данных в виде диаграмм или чисел. Доступны следующие типы представлений решетчатой диаграммы:

- **Простая решетка.** Представления простой решетки (матрицы) используются, если нужно сравнить подобное с подобным в наборе данных. В представлении простой решетки отображается отдельный встроенный тип диаграммы, например матрица из нескольких гистограмм. Встроенные диаграммы всегда имеют общую ось; иными словами, у этих диаграмм синхронизирована шкала.
- **Расширенная решетка.** Представления расширенной решетки используются для контроля трендов и выявления закономерностей в наборе данных. Представление расширенной решетки содержит сетку миниатюрных диаграмм (спарклайнов). Показатели могут отображаться как числа или мини-диаграммы различных типов. В представлении расширенной решетки каждый из столбцов показателей используется независимо в детализации, масштабировании осей и так далее.

В представлениях простых решетчатых диаграмм можно использовать следующие типы диаграмм:

- Гистограмма (подтип "Вертикальная")
- Гистограмма (подтип "Горизонтальная")
- Строка
- Область
- Комбинированная диаграмма
- Круговая
- Точечные диаграммы
- Пузырьковая диаграмма

В представлениях расширенной решетчатой диаграммы можно использовать следующие типы визуализаций:

- Числа
- Мини-диаграммы следующих подтипов:
  - Мини-гистограмма
  - Мини-график (спарклайн)
  - Мини-диаграмма с областями

### ***Чтобы изменить представление решетчатой диаграммы***

- 1 Если это представление еще не включено в сложный макет, добавьте его.  
Инструкции по добавлению представлений см. в разделе [Добавление и изменение представлений \(на стр. 1096\)](#).
- 2 На вкладке "Результаты" редактора анализа щелкните значок "Изменить представление" для представления решетчатой диаграммы.  
Откроется редактор представления решетчатой диаграммы.
- 3 В разделе "Макет" перетащите нужные поля в целевые области переноса.
- 4 Щелкните значок "Свойства решетчатой диаграммы" на панели инструментов.
- 5 В диалоговом окне "Свойства решетчатой диаграммы" выберите необходимые настройки.  
Доступны следующие свойства:
  - Свойства, связанные с макетом сетки, например положением обозначений (только представления простых решетчатых диаграмм)
  - Свойства, связанные с размером диаграммы для визуализаций, включены в представление решетчатой диаграммы
  - Свойства, указывающие метод, используемый для просмотра данных - элементы управления переходом между страницами или прокруткой
  - Включение или отключение в представлении решетчатой диаграммы прослушивания событий по главным и подробным данным
  - Свойства, определяющие внешний вид сетки для представления решетчатой диаграммы и ее визуализаций, например выбор различных стилей и метод отображения условных обозначений
  - Свойства, определяющие тип шкалы и внешнего вида масштабных отметок для каждой из визуализаций в представлении решетчатой диаграммы (только представления простой решетчатой диаграммы)
  - Свойства, определяющие отображение названий и меток (только представления простой решетчатой диаграммы)
- 6 После завершения внесения изменений нажмите кнопку "ОК".
- 7 Нажмите "Готово", чтобы закрыть редактор представления решетчатой диаграммы.
- 8 Сохраните анализ.

## Отображение результатов в представлениях диаграммы

Представление диаграммы служит для отображения данных в виде диаграммы. В следующей ниже таблице приводятся доступные типы диаграмм и описание их предназначения. Здесь также показаны доступные стили для каждого из типов диаграмм. Все типы диаграмм, за исключением точечной, радарной и мини-диаграммы, могут быть как двумерными (2D), так и трехмерными (3D). Разным типам данных соответствуют разные типы диаграмм.

| Тип диаграммы | Подтип диаграммы                                                                                                                                                                                                                                                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Стили                                                                                                                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Линейный      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Вертикально</li> <li>Горизонтальные</li> <li>Вертикальная с накоплением</li> <li>Горизонтальная с накоплением</li> <li>Вертикальная нормированная с накоплением</li> <li>Горизонтальная нормированная с накоплением</li> </ul> | <p>На гистограмме отображаются количества, распределенные по категориям. Количество на гистограмме отражается длиной столбца, а категории - столбцами или группами столбцов.</p> <p>Гистограммы полезны при сравнении сходных элементов. Например, можно сравнить продажи конкурирующих продуктов, продажи одного продукта за различные периоды времени или продажи одного продукта на разных рынках.</p> <p>Гистограммы можно использовать для сравнения столбцов показателей, отображая столбцы гистограммы в горизонтальном или вертикальном направлении.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Четырехугольник</li> <li>Треугольник</li> <li>Цилиндр</li> <li>Ромб</li> <li>Градиент</li> <li>Заливка узором</li> </ul> |
| Строка        | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>На линейной диаграмме (графике) показано распределение количеств по времени или по категории.</p> <p>Графики полезны для отображения трендов по времени. Можно построить графики по нескольким столбцам показателей.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Стандартная линия</li> <li>Пунктирная линия</li> <li>Кривая линия</li> </ul>                                             |
| Область       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Стек</li> <li>Нормированная с накоплением</li> </ul>                                                                                                                                                                           | <p>На зональной диаграмме показана динамика долей каждого из значений по времени или по категориям.</p> <p>Зональная диаграмма представляет собой линейную диаграмму, у которой заполнены области между линиями. Количества по областям накапливаются, суммарно образуя итоговое значение по конкретному периоду времени или категории. В нормированных диаграммах с накоплением категории отображаются в виде доли (в процентах) от общего значения.</p>                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сплошная заливка</li> <li>Градиентная заливка</li> <li>Заливка узором</li> </ul>                                         |

| Тип диаграммы               | Подтип диаграммы                                                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Стили                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Круговая                    | Нет                                                                             | <p>На круговой диаграмме отображаются наборы данных как процентное отношение к целому.</p> <p>Круговые диаграммы полезны для сравнения частей целого, например продаж по регионам или округам.</p>                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Сплошная заливка</li> <li>■ Градиентная заливка</li> <li>■ Заливка узором</li> </ul>                                               |
| Комбинированная диаграмма   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Стандартный</li> <li>■ Стек</li> </ul> | <p>На комбинированной диаграмме отображаются два набора данных с разными диапазонами: один набор в виде столбцов, а другой - в виде линейного графика, наложенного на столбцы.</p> <p>Комбинированные диаграммы полезны для отображения отношений тенденции между наборами данных.</p>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Четырехугольник</li> <li>■ Треугольник</li> <li>■ Цилиндр</li> <li>■ Ромб</li> <li>■ Градиент</li> <li>■ Заливка узором</li> </ul> |
| Линейная по временному ряду | Нет                                                                             | <p>На линейной диаграмме временного ряда отображаются данные временного ряда</p> <p>Горизонтальная ось масштабируется в зависимости от периода времени, прошедшего между точками данных.</p>                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Стандартная линия</li> <li>■ Пунктирная линия</li> <li>■ Кривая линия</li> </ul>                                                   |
| Диаграммы Парето            | Нет                                                                             | <p>Диаграмма Парето - разновидность гистограммы и линейной диаграммы, на которой критерии отображаются в убывающем порядке. На диаграммах этого типа есть линия, указывающая сумму процентов с нарастающим итогом.</p> <p>Диаграммы Парето полезны для идентификации важных элементов как лучших/худших или максимальных/минимальных</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Четырехугольник</li> <li>■ Треугольник</li> <li>■ Цилиндр</li> <li>■ Ромб</li> <li>■ Градиент</li> <li>■ Заливка узором</li> </ul> |

| Тип диаграммы         | Подтип диаграммы | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Стили                                                                                                  |
|-----------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Точечные диаграммы    | Нет              | <p>На точечной диаграмме значения x-y отображаются как отдельные точки, разбросанные по сетке x-y. Вывод точек данных основан на двух независимых переменных. Это позволяет выводить на диаграмме большое количество точек данных и отслеживать их скопления.</p> <p>Точечные диаграммы полезны для отслеживания отношений и тенденций в больших наборах данных.</p> <p><b>СОВЕТ.</b> При создании точечной диаграммы одна величина задает положение точки по оси x, а другая - положение по оси y. Отображение этих величин определяется выбором на оси "Уровень".</p>                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Стандартная точечная</li> <li>■ Точечная с линиями</li> </ul> |
| Пузырьковая диаграмма | Нет              | <p>Пузырьковая диаграмма – это разновидность точечного графика, где элементы данных представлены кружками (пузырьками). На этой диаграмме отображаются три переменные в двух измерениях. Одно значение представляется положением кружка относительно оси x, другое – положением кружка по оси y, а третье – относительным размером кружка.</p> <p>Пузырьковая диаграмма полезна при отображении данных с тремя переменными и финансовых данных за определенный период времени.</p> <p><b>СОВЕТ.</b> При создании пузырьковой диаграммы одна величина задает положение по оси x, другая - положение по оси y, а третья - радиус пузырька. Отображение трех величин определяется выбором на оси "Уровень".</p> | Нет                                                                                                    |
| Лепестковые диаграммы | Нет              | <p>На лепестковой диаграмме представлена та же информация, что и на гистограмме, но данные отображаются радиально от центра диаграммы. Каждый элемент данных имеет собственную ось значений.</p> <p>Радарные диаграммы полезны для исследования перекрытия и распределения данных.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Нет                                                                                                    |

| Тип диаграммы             | Подтип диаграммы                                                                                                                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Стили                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Мини-диаграмма            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Мини-график (спарклайн)</li> <li>■ Мини-гистограмма</li> <li>■ Мини-диаграмма с областями</li> </ul> | <p>Каждый из указанных типов диаграммы представляет собой графическое изображение по размеру текста (размер графики совпадает с размером соседнего фрагмента текста), которое отображается только в контексте представления решетки и оптимально подходит для демонстрации тенденций.</p> <p>Мини-диаграммы полезны в расширенной решетке, где данные отображаются как смесь мини-диаграмм и чисел.</p> <p>Мини-диаграмма не имеет осей и условных обозначений. Как и в более крупных диаграммах, значения показателей в мини-диаграмме представлены столбцами, строками или зонами соответствующего размера. Имя показателя отображается в заголовке его столбца. Дополнительные сведения о показателе содержатся в подсказке, которая всплывает при наведении указателя мыши на ячейку данных.</p> | Нет                                                                                                                                                                                                                                      |
| Каскадное ценообразование | Нет                                                                                                                                           | <p>Каскадная диаграмма позволяет показать характер увеличения или снижения значения последовательно и накопительным итогом. Каскадная диаграмма помогает сосредоточить внимание пользователя на том, какой вклад каждый из показателей вносит в общий итог, что достигается путем форматирования с использованием цвета. Начальное значение суммируется с последующими (отрицательными или положительными отклонениями либо с изменениями) для получения итогового значения. В каскадной диаграмме есть только один итог, но можно добавить промежуточные итоги.</p>                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Трехцветная (рост, уменьшение и итог)</li> <li>■ Четырехцветная (первое значение, рост, уменьшение и итог)</li> <li>■ Одноцветная</li> <li>■ Двухцветная</li> <li>■ Пользовательская</li> </ul> |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand для работы с диаграммами используется сторонний модуль. Тип диаграммы, ее размер и число элементов влияют на отображение осей и условных обозначений. Представление осей и условных обозначений ограничено объемом пространства, доступного на странице веб-браузера. Иногда появления осей и условных обозначений на диаграмме можно добиться с помощью элементов управления шириной и высотой.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При выборе диаграммы, несовместимой с результатами, результаты не отображаются.

Ниже описывается процедура редактирования представления диаграммы.

## Процедура редактирования представления диаграммы

- 1 Если это представление еще не включено в сложный макет, добавьте его.  
Инструкции по добавлению представлений см. в разделе [Добавление и изменение представлений](#) (на стр. 1096).
- 2 На вкладке "Результаты" редактора анализов нажмите кнопку "Изменить представление" для представления диаграммы.  
Откроется редактор представления диаграммы.
- 3 В разделе "Макет" перетащите нужные поля в целевые области переноса.  
Для получения дополнительных сведений о целевых областях переноса см. раздел [Целевые области переноса в редакторах представлений](#) (см. [О целевых областях переноса в редакторах представлений](#) на стр. 1098).

**СОВЕТ.** Чтобы добавить столбцы в анализ в редакторе представления диаграммы, следует выбрать имя поля для столбца в разделе "Предметные области" и перетащить ее в целевую область переноса. Также можно перейти на вкладку "Критерии" и добавить дополнительные столбцы. Дополнительные сведения о добавлении столбцов на вкладке "Критерии" см. в разделе [Добавление столбцов в анализы](#) (на стр. 1065). Любые столбцы, добавляемые в редакторе представления диаграммы, добавляются в весь анализ. Столбцы можно просмотреть на вкладке "Критерии", в других представлениях, а также в представлении диаграммы. Вместе с тем, невозможно удалить столбец из анализа в ходе работы в редакторе представления диаграммы. Чтобы удалить столбец из представления диаграммы и из анализа, необходимо перейти на вкладку "Критерии" и выбрать в раскрывающемся списке команд для столбца команду "Удалить".

- 4 Щелкните значок "Изменить свойства диаграммы" на панели инструментов.
- 5 В диалоговом окне "Свойства диаграммы" задайте нужные свойства.  
Доступны следующие свойства:
  - Свойства рабочей зоны для представления диаграммы: ширина, высота и расположение области условных обозначений
  - Свойства, определяющие внешний вид представления диаграммы, например стиль

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Внешний вид диаграммы можно отформатировать двумя способами: на основе положения элементов диаграммы или на основе условий, примененных к столбцам. Дополнительные сведения о форматировании диаграмм на основе параметров описываются далее в этой теме.

- Свойства пределов осей и меток шкалы
  - Свойства, определяющие отображение заголовков и подписей для диаграммы
- 6 По завершении внесения изменений нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно "Свойства диаграммы".  
Диаграмма будет обновлена. Размер диаграммы может измениться в соответствии со сделанным выбором.
  - 7 Щелкните "Готово", чтобы закрыть редактор представления диаграммы.
  - 8 Сохраните анализ.

### Форматирование внешнего вида диаграмм

Внешний вид диаграмм можно изменить на основе любой из следующих настроек:

- Положение элементов диаграммы (таких как линии или столбцы в комбинированной диаграмме или сегменты в круговой диаграмме). Позиционное форматирование позволяет настраивать внешний вид диаграммы по положению ее элементов; то есть это числовая последовательность, в которой элементы диаграммы (например, столбцы) отображаются в группе. Группа определяется столбцами



атрибутов, которые отображаются в целевой области переноса "Группировка" в редакторе представления диаграммы.

- Условия, примененные для столбцов. Условное форматирование применяется для значений столбцов, которые удовлетворяют заданному условию. Можно указать цвет для отображения данных диаграммы на базе конкретного значения столбца либо диапазона значений столбцов, которые отвечают условию, установленному для столбца.

Следующая процедура описывает форматирование внешнего вида диаграммы.

### **Процедура форматирования внешнего вида диаграммы**

- 1 На вкладке "Результаты" редактора анализов щелкните значок "Изменить представление" для представления диаграммы.
- 2 В редакторе представления диаграммы щелкните значок "Изменить свойства диаграммы" на панели инструментов.
- 3 В диалоговом окне "Свойства диаграммы" откройте вкладку "Стиль".
- 4 Щелкните ссылку "Стиль и условное форматирование", чтобы открыть диалоговое окно "Стиль и условное форматирование".
- 5 Для форматирования внешнего вида диаграммы на основе позиции элементов диаграммы выполните следующие действия:
  - a Откройте вкладку "Форматирование стиля"
  - b Выберите вкладку для элемента диаграммы (например, столбца), для которого нужно добавить позицию с пользовательским форматированием.
  - c Щелкните значок "Добавить новую позицию" (знак плюса зеленого цвета).
  - d В таблице "Позиции с пользовательским форматированием" задайте форматирование для новой записи позиции. Например, чтобы выбрать цвет для применения в этой позиции, щелкните стрелку вниз рядом с полем "Цвет", чтобы открыть диалоговое окно "Выбор цветов". (Обратите внимание, что параметры форматирования зависят от элемента.)
  - e Нажмите кнопку "ОК".
- 6 Для форматирования внешнего вида диаграммы на базе примененного условия выполните следующее:
  - a Откройте вкладку "Условное форматирование"
  - b Щелкните "Добавить формат по условию" и выберите столбец, для которого будет применено условие.
  - c В диалоговом окне "Новое условие" выберите оператор и введите значение столбца либо диапазон значений столбцов для этого условия.
  - d Нажмите кнопку "ОК".
  - e На вкладке "Условное форматирование", чтобы выбрать цвет для применения к значениям столбца при выполнении условия, щелкните стрелку вниз рядом с полем "Цвет", чтобы открыть диалоговое окно "Выбор цветов".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если задано несколько условий, проверяются все эти условия, и форматы для выполненных условий объединяются. В случае конфликта между форматами применяемый формат определяется условием, которое было признано истинным последним.

  - f Нажмите кнопку "ОК".
- 7 По завершении внесения изменений нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно "Свойства диаграммы".
- 8 Щелкните "Готово", чтобы закрыть редактор представления диаграммы.
- 9 Сохраните анализ.

## Отображение результатов в представлениях сводных таблиц

Представление "Сводная таблица" является интерактивным представлением, позволяющим выполнять поворот строк, столбцов и заголовков разделов для получения различных перспектив данных. Сводные таблицы позволяют выполнять навигацию и детализацию, что особенно полезно для отчетов с анализом трендов.

Эта тема содержит описание позиций сводной таблицы и инструкции по выполнению следующих задач:

- Добавление или изменение представлений сводной таблицы
- Использование нескольких раскрывающихся списков на странице в сводных таблицах
- Переопределение правил агрегирования по умолчанию в сводных таблицах
- Добавление форматирования в сводные таблицы
- Отображение текущих сумм в сводной таблице
- Показ позиций в виде относительных значений в сводных таблицах
- Применение расчетов в сводных таблицах
- Построение расчетов в сводных таблицах

### Позиции сводной таблицы

Когда добавляется или модифицируется сводная таблица, включенные в анализ столбцы появляются как элементы в шаблоне сводной таблицы.

В следующей таблице описаны позиции сводной таблицы.

| Позиция                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Предложения сводной таблицы | Предоставляют интерактивный набор результатов, позволяющий пользователям выбирать данные, которые им требуется просмотреть. Значения из столбцов, появляющиеся в позиции "Предложения сводной таблицы", используются как начальный критерий фильтра. Эти значения появляются в раскрывающемся списке для выбора. На базе этого выбора появляется сводная таблица (составленная из секций, столбцов, строк и показателей, определенных в этой сводной таблице). |
| Разделы                     | Заполняют области, которые делят представление на несколько разделов. Для каждого значения в столбце "Секция" появляется уникальная сводная таблица, состоящая из столбцов, строк и показателей, определенных в этой сводной таблице.                                                                                                                                                                                                                          |
| Столбцы                     | Показывают элемент в ориентации столбца. Сводные таблицы могут содержать несколько столбцов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Строки                      | Показывают элемент в ориентации строки. Сводные таблицы могут содержать несколько строк.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Позиция    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Показатели | <p>Заполняют секцию сводной таблицы, содержащую сводные данные. Элементы в области показателей суммируются на базе элементов в полях страницы, секции, строки и столбца. Каждое значение в элементах показателей представляет сводные данные от пересечения исходных строк и столбцов.</p> <p>Элемент меток показателей, появляющийся в области столбцов, управляет позицией и форматированием заголовка столбца для данных в секции показателей. Он также обеспечивает возможности подсчета итогов и упорядочивания. При наличии только показателя этот элемент может быть исключен.</p> |
| Исключено  | Исключает столбцы из сводной таблицы результатов. Любой столбец, добавляемый как критерий для отчета после создания сводной таблицы, добавляется как исключенный.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### Добавление или изменение представлений сводной таблицы

Следующая процедура содержит основные шаги для добавления и изменения представления сводной таблицы.

#### Для добавления или изменения представления сводной таблицы.

- 1 На вкладке "Результаты" выполните одно из следующих действий:
  - Чтобы добавить новое представление сводной таблицы, нажмите "Новое представление" и выберите "Сводная таблица".
  - Чтобы изменить существующее представление сводной таблицы, нажмите кнопку "Изменить представление" для сводной таблицы.

В области "Макет" отображаются параметры и настройки для представления.
- 2 Для изменения порядка столбцов наведите указатель мыши на заголовок столбца, пока над ним не появится ползунок, и перетащите его в новое место.
- 3 Чтобы добавить представление диаграммы в сводную таблицу, щелкните значок диаграммы в панель инструментов.
 

После добавления диаграммы в сводную таблицу, можно изменить ее позицию, тип диаграммы и т. д. Дополнительные сведения о представлении диаграммы см. в разделе Отображение результатов в представлениях диаграмм (см. [Отображение результатов в представлениях диаграммы](#) на стр. 1107).
- 4 Для добавления итоговых значений выполните следующие действия:
  - a Для итогов в областях страниц, секций, строк и столбцов нажмите кнопку "Итого" и выберите:
    - "Нет", чтобы итоги не отображались. Кнопка "Итого" появляется с белым фоном (по умолчанию).
    - Для отображения итогов до или после элементов дат выберите "До" или "После". Например, при добавлении итогов в строке, содержащей регионы, и указании параметра "До" итоги отображаются перед отдельными районами, список которых содержится в регионе.
  - b Для итогов в области показателей нажмите кнопку "Дополнительные параметры" для строки или столбца, по которым подсчитываются итоги, выберите "Правило агрегирования", выберите значение и убедитесь, что выбран параметр "Итого на базе отчета".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если не выбран параметр "Итого на базе отчета", Oracle CRM On Demand подсчитывает итоги по всему набору результатов перед применением любых фильтров к показателям.

В зависимости от итогов, выбранных на уровне строк или столбцов, итоги для сводных данных, представляемые элементами показателей, отображаются как столбец или строка. Столбец и строка итогов содержат метки.

Если кнопка "Итого" затенена, итоги не будут отображаться.

- 5 Для работы с дополнительными параметрами для столбца, показателя или строки нажмите кнопку "Дополнительные параметры" и выполните выбор в раскрывающемся списке.
- 6 Для форматирования меток или значений для столбца нажмите кнопку "Итого" или "Дополнительные параметры" для столбца и выберите соответствующий вариант формата.
- 7 Сохраните отчет и нажмите кнопку "Готово".

### **Использование нескольких раскрывающихся предложений в сводных таблицах**

Если поместить несколько атрибутов в область "Предложения сводной таблицы" в сводной таблице, можно создать несколько раскрывающихся предложений на странице. Затем, когда пользователи просматривают сводную таблицу, они видят несколько раскрывающихся предложений для каждого атрибута.

После сохранения отчета эти раскрывающиеся предложения становятся доступными для пользователей, имеющих доступ к этому отчету.

### **Переопределение правил агрегирования по умолчанию в сводных таблицах**

Можно переопределить правило агрегирования по умолчанию для показателя, которое определено либо первоначальным автором отчета, либо системой.

#### ***Процедура переопределения правила агрегирования по умолчанию в сводной таблице***

- 1 Нажмите кнопку "Дополнительные параметры" для показателя, для которого требуется переопределить правило агрегирования по умолчанию.
- 2 Выберите "Правило агрегирования", затем - правило агрегирования, которое требуется применить.

### **Добавление форматирования в сводные таблицы**

К сводной таблице можно применить стиль зеленых полос и косметическое форматирование. Также можно настроить внешний вид секций, строк, столбцов, показателей и их содержимого.

Например можно указать параметры шрифта, ячейки, границы и таблицы стилей для элементов выбора, значений и меток показателей. Для элементов выбора можно включить и настроить позиции заголовков столбцов вместе со значениями в той же секции. Кроме того, предусмотрена возможность вставки разрыва страниц, чтобы при каждом изменении значений в секции новая секция появлялась на новой странице.

Также можно добавить условное форматирование, помогающее обратить внимание на элемент данных, если его значение соответствует определенному порогу. Подробнее о добавлении условного форматирования в столбец см. в разделе [Редактирование свойств столбцов \(на стр. 1073\)](#).

### **Добавление стиля зеленых полос и косметического форматирования в сводную таблицу**

При применении стиля зеленых полос строки или столбцы попеременно отображаются в светло-зеленом цвете. Косметическое форматирование воздействует на вид сводной таблицы в целом и также позволяет изменить заданный по умолчанию зеленый цвет полос.

#### ***Процедура добавления стиля зеленых полос и косметического форматирования в сводную таблицу***

- 1 В представлении сводной таблицы нажмите кнопку "Свойства представления сводной таблицы" рядом с верхней границей рабочего пространства.
- 2 Чтобы добавить стиль зеленых полос, установите флажок "Разрешить стиль чередующихся строк". Чтобы изменить способ применения стиля, выберите нужный параметр в списке "Альтернативный".

- 3 Чтобы добавить косметическое форматирование, нажмите кнопку "Форматировать".
- 4 Чтобы изменить заданный по умолчанию зеленый цвет полос, в диалоговом окне "Альтернативный формат строк" выберите новый цвет фона для формата ячейки.

Дополнительные сведения о косметическом форматировании см в разделе Применение косметического форматирования в анализах и информационных панелях (см. [Применение косметического форматирования для анализа и информационных панелей](#) на стр. 1063).

### **Добавление форматирования для секций и содержимого секций**

Параметры форматирования секций и содержимого секций позволяют выполнить следующее:

- Включить и настроить позиции заголовков столбцов вместе со значениями в этой секции.
- Вставить разрывы страниц. При каждом изменении значения в секции появляется новая секция на новой странице. Это полезно для детальных отчетов, формируемых по задаваемым данным.
- Применить косметическое форматирование к секции и ее содержимому.

### **Процедура добавления форматирования для секций в сводной таблице**

- 1 Чтобы отформатировать вид секции, сделайте следующее:
  - a В представлении сводной таблицы нажмите кнопку "Изменить представление", а затем кнопку "Свойства секции".
  - b В диалоговом окне "Свойства секции" сделайте выбор и нажмите ОК.
- 2 Чтобы отформатировать содержимое секции, сделайте следующее:
  - a Для каждого поля, которое необходимо отформатировать, нажмите кнопку "Дополнительные параметры" и выберите в раскрывающемся меню "Свойства столбца".
  - b В диалоговом окне "Свойства столбца" выберите нужные значения и нажмите ОК.

Дополнительные сведения о применении косметического форматирования см в разделе Применение косметического форматирования в анализах и информационных панелях (см. [Применение косметического форматирования для анализа и информационных панелей](#) на стр. 1063).

### **Добавление форматирования для строк**

Параметры форматирования строк и содержимого строк позволяют выполнить следующее:

- Применить косметическое форматирование к строкам, заголовкам строк и значениям в строках.
- Использовать строку в вычислениях сводной таблицы, не подавляя отображения строки в результатах.
- Определить новые подсчитываемый элемент для использования в сводной таблице.
- Дублировать строку в сводной таблице.
- Удалить столбец из представления сводной таблицы.

### **Процедура добавления форматирования для строк**

- В представлении сводной таблицы нажмите кнопку "Дополнительные параметры" для строки и сделайте выбор в раскрывающемся списке.
  - Для применения косметического форматирования к заголовкам или значениям строки выберите соответствующий параметр.
  - Дополнительные сведения о применении косметического форматирования см в разделе Применение косметического форматирования в анализах и информационных панелях (см. [Применение косметического форматирования для анализа и информационных панелей](#) на стр. 1063).
  - Выберите "Скрыто", чтобы скрыть строку в выводимых данных.
  - Чтобы определить новый рассчитываемый элемент, нажмите "Новый рассчитываемый элемент".

Дополнительные сведения о рассчитываемых элементах см. в разделе "Построение расчетов в сводной таблице" в этой теме.

- Для дублирования строки в сводной таблице выберите "Дублировать слой".
- Для удаления столбца из отчета выберите "Удалить столбец".
- Столбец удаляется из сводной таблицы и всех прочих представлений для отчета.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Настройки формата данных для столбцов в области "Показатели" наследуют настройки для столбцов в секции.

### Отображение текущих сумм в сводной таблице

Числовые показатели в сводной таблице могут отображаться как текущие суммы, при этом в каждой последующей ячейке показателей отображается сумма значений всех предыдущих ячеек. Эта функция воздействует только на отображение и не сказывается на фактических результатах сводной таблицы.

Обычно текущие суммы отображаются для дубликатов столбцов или для показателей, если для столбца выбран вариант отображения данных в процентах с последним значением 100 процентов. Текущие суммы применяются ко всем итогам. Текущая сумма для каждого уровня детализации подсчитывается отдельно.

Заголовки столбцов не подвергаются воздействию, если выбран вариант текущей суммы. Заголовок столбца можно отформатировать, если требуется указать, что работает вариант отображения текущих сумм.

Для текущих сумм действуют следующие правила использования:

- Текущая сумма не совместима с функцией SQL RSUM (в результате получится текущая сумма от текущей суммы).
- При каждом новом выборе происходит сброс всех текущих сумм. Сброс текущей суммы не происходит при разрыве в секции или продолжении по секциям.
- Если не отображается показатель в отдельном столбце или строке, показатель суммируется слева направо и затем сверху вниз. (правая нижняя ячейка будет содержать общий итог). Сброс текущей суммы не происходит на каждой строке или столбце.
- Не поддерживается прокрутка мин., макс. и средних значений.

### Отображение показателя как текущей суммы

- В области "Показатели" нажмите кнопку "Дополнительные параметры" для строки или столбца, значения которого должны суммироваться, и выберите следующий параметр:  
Отображать как текущую сумму

### Отображение относительного значения элемента в сводной таблице

Можно динамически преобразовать и сохранить подсчитанный показатель в сводной таблице как процент или индекс. При этом отображается относительное значение элемента по отношению к итоговому значению и отсутствует необходимость в выполнении вычислений для него.

Например, если использовать сводную таблицу для анализа продаж по региону, можно дублировать показатель продаж и представить его как процент от итога. Это позволяет отобразить фактические продажи и процент продаж для каждого региона субъекта.

Можно представить показатель как процент в диапазоне от 0.00 до 100.00 или как индекс в диапазоне от 0 до 1. Примите решение о способе отображения по своему усмотрению.

### Процедура отображения элемента как относительного значения в сводной таблице

- 1 В представлении сводной таблицы нажмите кнопку "Дополнительные параметры", чтобы настроить столбец на показ относительного значения.

Следующий шаг необязателен. Если дублировать показатель в сводной таблице, можно одновременно просматривать итоги для показателя и его относительное значение. Это устраняет необходимость добавления столбца дважды на вкладке "Критерии" для отображения итогового и относительного значения в сводной таблице.

**2** Чтобы продублировать показатель, выберите "Дублировать уровень".

Показатель в сводной таблице отображается дважды с одинаковым именем. Если требуется переименовать показатель, нажмите "Дополнительные параметры" и выберите "Форматирование заголовков", затем введите новое имя в первое поле.

**3** Нажмите "Дополнительные параметры" и выберите "Показать данные как", выберите "Процент" или "Индекс", а затем выберите соответствующий пункт подменю.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметр "Показать данные как" доступен только для сохраняемых элементов или рассчитываемых показателей.

Параметры для выбора "Процент" и "Индекс":

- Столбец
- Строка
- Раздел
- Страница
- Родительский элемент столбца
- Родительский элемент строки
- Уровень (если выбирается уровень, то необходимо также выбрать столбец в отчете, по которому группируются проценты).

### Применение расчетов в сводной таблице

Можно использовать расчеты в сводной таблице для получения различных представлений данных. Расчеты позволяют переопределять указанное в системе правило агрегирования по умолчанию (для имеющегося отчета правило агрегирования выбирается автором).

В следующей таблице описаны расчеты, которые можно использовать в сводных таблицах.

| Расчет       | Описание                                                                                                                                                                                              |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| По умолчанию | Применяется правило агрегирования по умолчанию, как определено в репозитории, или определенное первоначальным автором отчета.                                                                         |
| Сумма        | Подсчитывается сумма, полученная от сложения всех значений в наборе результатов. Используется для элементов, имеющих числовые значения.                                                               |
| Мин.         | Подсчитывается минимальное значение (нижнее числовое значение) для строк в наборе результатов. Используется для элементов, имеющих числовые значения.                                                 |
| Макс.        | Подсчитывается максимальное значение (высшее числовое значение) для строк в наборе результатов. Используется для элементов, имеющих числовые значения.                                                |
| Среднее      | Подсчитывается среднее значение для элемента в наборе результатов. Используется для элементов, имеющих числовые значения. Средние значения в сводных таблицах округляются до ближайшего целого числа. |



| Расчет                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Первый                  | Выбирается первый экземпляр этого элемента в наборе результатов.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Последний               | Выбирается последний экземпляр этого элемента в наборе результатов.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Количество              | Подсчитывается количество строк в наборе результатов, имеющих определенные значения (не null) для элемента. Элемент обычно является именем столбца – в этом случае возвращается количество строк со значениями, отличными от null.                                                                                                             |
| Количество различных    | Добавляется обработка различных значений при подсчете количества. Это означает, что подсчитываются только экземпляры элемента, имеющие различные значения.                                                                                                                                                                                     |
| Формула                 | Открывается панель инструментов, позволяющая выбрать математические операторы, которые требуется включить в расчет.                                                                                                                                                                                                                            |
| Агрегировать на сервере | Этот параметр указывает, что правило агрегирования и подсчеты определяются сервером аналитики, а не сводной таблицей. При этом применяется оператор "AGGREGATE(x by y)", который сервер аналитики интерпретирует следующим образом: использовать наиболее приемлемое правило агрегирования для показателя "x" для получения его на уровне "y". |
| Нет                     | Расчеты не применяются.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Дополнительные сведения о функциях SQL см. в разделе [Использование функций в аналитике \(на стр. 1146\)](#).

### Построение расчетов в сводной таблице

Можно построить расчеты для элементов в областях страниц, секций, строк и столбцов.

#### Процедура построения расчета для элемента в сводной таблице

- 1 В области "Секции" или "Строки" нажмите кнопку "Дополнительные параметры" для показателя, для которого требуется выполнить расчет.
- 2 Выберите параметр "Новый рассчитываемый элемент".  
Появляется окно "Рассчитываемый элемент".
- 3 Назначьте расчету имя в поле "Отображаемое название".
- 4 Для построения расчета не по формуле выберите один из следующих вариантов:
  - Для создания одного расчета выберите функцию в раскрывающемся списке "Функция" и нажмите один или несколько элементов в списке "Значения" для добавления этих элементов в поле "Выбранные".
  - Если требуется вычислить среднее значение для столбца с целочисленным типом (integer), измените формулу для столбца для приведения ее к типу с плавающей точкой (double). Например, если текущая формула x, измените ее на CAST(x as double).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Средние значения в сводной таблице округляются до ближайшего целого числа.

- 5 Для построения формулы выберите функцию "Пользовательская формула" в раскрывающемся списке "Функция" и введите формулу в поле "Выбранные".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Формулой выполняется динамическое пользовательское группирование в сводной таблице. Все показатели, указанные в формуле, должны быть из одного и того же логического столбца и должны присутствовать в результатах. Формулы могут быть вставлены или скомбинированы с прочими расчетами.

Отображаются математические операторы. Эти операторы приведены в следующей таблице.

| Оператор | Описание                                                               |
|----------|------------------------------------------------------------------------|
| +        | Знак плюс для операции сложения в формуле.                             |
| -        | Знак минус для операции вычитания в формуле.                           |
| *        | Знак умножения для операции умножения в формуле.                       |
| /        | Знак деления для операции деления в формуле.                           |
| \$       | Знак доллара для действия с позицией строки как с элементом в формуле. |
| (        | Открытая скобка для обозначения начала группы операций в формуле.      |
| )        | Закрытая скобка для обозначения окончания группы операций в формуле.   |

- a В поле "Выбранные" постройте формулу путем ввода или нажатия имен показателей и операторов для вставки их в формулу.
- b В случае надобности используйте скобки.
- 6 По завершении создания расчета нажмите кнопку ОК.
- Если обнаруживаются какие-либо ошибки, появляется сообщение. Исправьте ошибку и повторно нажмите "Завершено".

### Примеры расчетов в сводной таблице

Приведенные в данном разделе примеры и пояснения предполагают наличие базовых знаний об SQL и его синтаксисе. Примеры являются гипотетическими. Рассматриваются не все возможные расчеты.

**Пример 1.** В этом примере получают значения текущего показателя, такие как долларовые продажи для SoftDrinkA, SoftDrinkB и SoftDrinkC, и складываются эти значения.

```
sum("SoftDrinkA","SoftDrinkB","SoftDrinkC")
```

Это эквивалентно выбору функции "Сумма" в раскрывающемся списке "Функция" с последующим вводом или выбором 'SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC' для добавления их в поле "Функция".

**Пример 2.** В этом примере получается минимальный текущий показатель, такой как долларовые продажи для SoftDrinkA или SoftDrinkB, в зависимости от того, который из них меньше.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

В примере 1 и примере 2 каждый функциональный расчет выполняется для каждого элемента во внешнем слое, например в слое продукта. Например, если по одной оси указаны "Год" и "Продукт" и один из предшествующих расчетов построен на уровне продукта, результаты рассчитываются по году.

**Пример 3.** В этом примере получают и складываются значения для каждого элемента во внешнем слое ("Год" и "Продукт").

```
sum(*)
```

**Пример 4.** В этом примере получается текущий показатель (долларовые продажи) для элемента в первой, второй и третьей строке, а затем суммируются полученные значения.

```
sum($1, $2, $3)
```

Вместо указания имени элемента, например SoftDrinkA, можно указать \$n или \$-n, где n - целое число, указывающее позицию строки элемента. При указании \$n показатель берется из n-ой строки. При указании \$-n показатель берется из n-ой строки от последней строки.

Например, для долларовых продаж \$1 получает показатель из первой строки набора данных, а \$-1 получает показатель из последней строки набора данных.

**Пример 5.** В данном примере складываются продажи для SoftDrinkA, SoftDrinkB и SoftDrinkC.

```
"SoftDrinkA" + "SoftDrinkB" + "SoftDrinkC"
```

Это эквивалентно следующему расчету:

```
sum("SoftDrinkA", "SoftDrinkB", "SoftDrinkC")
```

**Пример 6.** В данном примере складываются продажи для SoftDrinkA с продажами diet SoftDrinkA, затем прибавляются продажи SoftDrinkB с продажами diet SoftDrinkB и возвращается макс. значение из этих двух сумм.

```
max("SoftDrinkA" + "diet SoftDrinkA", "SoftDrinkB" + "diet SoftDrinkB")
```

## Отображение результатов в представлениях датчика

Представления датчика удобны для представления фактических данных в сравнении с целями. В следующей таблице содержатся датчики, доступные в раскрывающемся списке "Датчик", и описания их использования. По умолчанию выбран круговой датчик.

| Тип датчика                                            | Описание                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Набор номера                                           | Круговой датчик отображает значения в виде круговой шкалы с одной или несколькими стрелками, положение которых изменяется для указание на то, что данные находятся в заранее заданном диапазоне.                 |
| Горизонтальная гистограмма<br>Вертикальная гистограмма | Линейный датчик на единственном линейном индикаторе показывает, находятся ли данные в заранее заданных пределах.                                                                                                 |
| Ламповый                                               | "Ламповый" датчик отображает данные в виде круга, который для указания на то, что данные находятся в заранее заданных пределах. Массив ламповых датчиков особенно полезны для вывода в виде системы показателей. |

### Подтипы датчиков

Выбранный тип датчика определяет доступность подтипов датчика. Круговой датчик не имеет подтипов. Существуют следующие подтипы датчиков:

- Линейные датчики: заполняемый и псевдосветодиодный. По умолчанию выбирается заполняемый.
- Ламповые датчики: трехмерный (3D) и двумерный (2D). По умолчанию выбирается тип 3D.

### Размеры датчиков

Существуют следующие размеры датчиков: маленький, средний, большой и пользовательский. По умолчанию выбирается средний размер.

Ниже описывается процедура редактирования представления датчика.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если выбран тип датчика, который не совместим с результатами, результаты не отображаются.

### ***Процедура редактирования представления датчика***

- 1 Если это представление еще не включено в сложный макет, добавьте его.  
Инструкции по добавлению представлений см. в разделе [Добавление и изменение представлений \(на стр. 1096\)](#).
- 2 На вкладке "Результаты" редактора анализов щелкните значок "Изменить представление" для представления датчика.  
Откроется редактор представления датчика.
- 3 В разделе "Макет" перетащите нужные поля в целевые области переноса.
- 4 В разделе "Настройки" установите пороги.
- 5 Щелкните значок "Изменить свойства датчика" на панели инструментов.
- 6 В диалоговом окне "Свойства датчика" выберите нужные параметры.  
Доступны следующие свойства:
  - Свойства, связанные с макетом диаграммы, такие как расположение области условных обозначений
  - Свойства, определяющие внешний вид датчика, например ширина и высота
  - Свойства пределов и меток шкалы датчика
  - Свойства, управляющие отображением заголовков, колонтитулов и подписей для одного или нескольких датчиков в наборе датчиков
- 7 По завершении внесения изменений нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно "Свойства датчика".
- 8 Щелкните "Готово", чтобы закрыть редактор представления датчика.
- 9 Сохраните анализ.

### **Отображение фильтров, применяемых к результатам аналитики**

Представление фильтров служит для просмотра фильтров, которые воздействуют на отчет. Дополнительные сведения о добавлении фильтров в отчет см. раздел [Добавление фильтров в столбцы в аналитике \(на стр. 1066\)](#).

#### ***Для добавления или изменения представления фильтров***

- 1 На вкладке "Результаты" выполните одно из следующих действий:
  - Для добавления нового представления фильтров нажмите кнопку "Новое представление" и выберите "Активные фильтры".
  - Для изменения существующего представления фильтров нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления фильтров.В рабочем пространстве отображается представление фильтров.
- 2 По завершении нажмите ОК.
- 3 Сохраните отчет.

## Добавление текстовой разметки в результаты

Используйте представление 'Статический текст' для добавления или изменения текста, который отображается вместе с результатами. Можно добавлять текст с разметкой, текст, содержащий форматирование, управляющие элементы ActiveX или JavaScript, музыкальные данные, мультипликацию, специализированные логотипы и т.д. Текст с разметкой может содержать любые данные, поддерживаемые браузером.

Этот раздел содержит процедуру добавления или изменения представления "Статический текст" и несколько примеров статических текстов. Если среди примеров обнаружится такой пример, который соответствует Вашему замыслу, его можно скопировать и адаптировать к своим нуждам.

### Для добавления или изменения представления "Статический текст"

- 1 На вкладке "Результаты" выполните одно из следующих действий:
  - Для добавления представления статического текста нажмите кнопку "Новое представление", а затем выберите "Статический текст".
  - Для изменения существующего представления статического текста нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления статического текста.

В рабочем пространстве отображается представление "Статический текст".

- 2 Введите текст с разметкой в текстовое поле.

Для отображения текста жирным шрифтом, курсивом либо подчеркнутого текста нажмите соответствующую кнопку для вставки начального и заключительного тэгов HTML, а затем введите текст между тэгами, или сначала выделите текст, а затем нажмите кнопку формата.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для добавления разрыва строки используйте кнопку 'Разрыв строки'. Нажатие клавиши Enter не приводит к образованию нескольких строк текста.

В следующей таблице содержится несколько примеров.

| Пример представления статического текста | Описание и замечания по использованию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Текст HTML                               | <p>Вставьте или введите текст HTML (или текст, отформатированный требуемым образом) в текстовое поле. Можно также использовать кнопки вставки тэгов HTML. В зависимости от формата вводимого текста для формата текста могут использоваться тэги разметки. Вот несколько примеров результатов форматирования, которые могут быть получены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для задания размера и цвета текста:<br/> <code>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;Красный текст&lt;/FONT&gt;</code></li> <li>■ Для объединения тэгов с целью обеспечить дополнительные эффекты:<br/> <code>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;Красный жирный текст&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</code></li> </ul> |
| Объект ActiveX                           | <p>Объект Active-X должен быть автономным и поддерживаться браузером. Вставьте объект или введите его вручную в окно "Текст HTML", не забывая добавить открывающий и завершающий тэги <code>&lt;object...&gt;</code> и <code>&lt;/object&gt;</code>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Пример представления статического текста | Описание и замечания по использованию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JavaScript или VBScript                  | <p>Сценарий должен быть автономным и поддерживаться браузером. Вставьте или введите сценарий в текстовое поле, не забывая добавить открывающий и завершающий тэги <code>&lt;script&gt;</code> и <code>&lt;/script&gt;</code>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Аудиоданные                              | <p>Следует знать местоположение аудиофайла. Если аудиофайл предназначен для использования в среде с совместным доступом, он должен находиться на сетевом диске, доступном для всех пользователей.</p> <p>Используйте тэг HTML <code>&lt;EMBED&gt;</code> для добавления аудиофайла в следующем формате:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>"аудиофайл"</i> - это местоположение и имя аудиофайла.</li> </ul> <p>Для добавления аудиофайла, расположенного на локальном диске, используйте следующий пример HTML:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>Для добавления того же аудиофайла из местоположения совместного доступа на веб-сервере используйте следующий пример HTML:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> |
| Фоновое изображение                      | <p>В следующем примере используется JavaScript.</p> <p>Следует знать местоположение изображения, которое будет использоваться в качестве фона. Если это изображение должно использоваться в среде совместного доступа, оно должно находиться на сетевом диске или на веб-сайте, доступном всем пользователям.</p> <p>Если изображение находится в папке файлов информационной панели с совместным доступом, используйте следующий пример HTML:</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt;document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"Имя графического файла";&lt;/script&gt;</pre> <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Имя графического файла</i> - это имя используемого файла, например <code>bricks.gif</code> или <code>sand.jpg</code>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                          |

- 1 Для применения косметического форматирования к шрифту, используемому в представлении статического текста, нажмите кнопку "Форматировать представление".
- 2 Для импорта форматирования шрифта из ранее сохраненного представления нажмите кнопку импорта форматирования из другого анализа и перейдите к сохраненному представлению.

**Примечание.** Можно импортировать форматирование из отчетов, которые имеют форматы, из шага 2 (Создание макетов). Форматирование из шага 1 (Определение условий) импортировать невозможно.

- 3 По завершении настройки нажмите ОК.
- 4 Сохраните отчет.

## **Добавление обозначений в отчеты с помощью представления обозначений**

Представление обозначений служит для описания значения специального форматирования, используемого в отчетах, например значения пользовательских цветов, применяемых в датчиках.

Например, в отчете может использоваться условное форматирование для отображения критических элементов красным цветом, а элементов, на которые требуется обратить внимание, желтым цветом. Можно добавить условные обозначения с текстом, который документирует значение цветов и подписей, кратко описывающих соответствующее действие. Можно использовать косметическое форматирование для подбора подходящих цветов фона таким образом, чтобы они соответствовали цветам отчета с условным форматированием.

### **Для добавления или изменения представления условных обозначений**

- 1 На вкладке "Результаты" выполните одно из следующих действий:
  - Для добавления нового представления обозначений нажмите кнопку "Новое представление", а затем выберите "Обозначения".
  - Для изменения существующего представления условных обозначений нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.

В рабочем пространстве отображается представление условных обозначений.
- 2 В поле "Заголовок" выберите место отображения заголовка.  
Предлагаются варианты "Справа", "Слева" и "Нет". Если не требуется отображать заголовок, выберите "Нет".
- 3 Выберите число элементов условных обозначений для отображения в каждой строке в соответствующем поле.
- 4 Введите заголовок для условных обозначений, например "Легенда". (Необязательно)
- 5 В первом текстовом поле "Заголовок" введите описание условия, например, "Требуется немедленное вмешательство".
- 6 В первом текстовом поле "Образец текста" введите первое условие, которое требуется задокументировать, например, "Очень важно".  
Для задания цвета фона (например, красного) можно использовать диалоговое окно общего форматирования. Ввод текста не является обязательным. Можно просто задать цвет фона.
- 7 Для добавления еще одного заголовка нажмите кнопку "Добавить позицию".
- 8 По завершении добавления заголовков нажмите ОК.
- 9 Сохраните отчет.

## **Разрешение пользователям изменять столбцы в анализах (представление селектора столбцов)**

В представлении селектора столбцов можно предоставить пользователям возможность динамически выбирать столбцы для изменения данных, отображаемых в анализе. *Селектор столбцов* -



раскрывающийся список, который содержит предварительно выбранные столбцы. В представлении селектора столбцов можно присоединить один селектор столбцов к каждому из столбцов в анализе, а также присоединить несколько столбцов (атрибутов) к одному селектору столбцов.

### **Процедура редактирования представления селектора столбцов**

- 1 Если это представление еще не включено в сложный макет, добавьте его.  
Инструкции по добавлению представлений см. в разделе [Добавление и изменение представлений \(на стр. 1096\)](#).
- 2 На вкладке "Результаты" анализа щелкните значок "Изменить представление" для вывода представления селектора столбцов.  
Откроется редактор представления селектора столбцов.
- 3 Установите флажок "Включить выбор" для каждого столбца, в котором должен отображаться селектор столбцов.
- 4 Чтобы присоединить новый атрибут к селектору столбцов:
  - a Выберите столбец, к которому требуется присоединить атрибут.
  - b В разделе "Предметные области" дважды щелкните имя поля для атрибута

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При присоединении атрибутов к селектору столбцов таким способом столбцы атрибутов не добавляются в анализ на вкладке "Критерии". Вместо этого при выводе вкладки "Критерии" будет видно, что ссылка на столбец теперь выглядит как ссылка на группу столбцов с отображением столбца по умолчанию для списка. Столбцом по умолчанию является столбец, по которому создан раскрывающийся список.
- 5 Введите подписи для всех селекторов  

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если метка не введена, просматривающие отчеты пользователи не увидят метку на селекторе.
- 6 На панели инструментов в поле "Положение подписи" выберите позиции для подписей.
- 7 Если требуется обновлять результаты, когда пользователи сделают новый выбор в селекторе столбцов, установите на панели инструментов флажок "Обновлять автоматически при выборе нового столбца". Если этот флажок снят, рядом с селекторами столбцов отображается кнопка ОК, которую необходимо нажать для просмотра новых результатов.
- 8 По завершении внесения изменений нажмите кнопку "Готово", чтобы закрыть редактор представления селектора столбцов.
- 9 Сохраните анализ.

### **Разрешение пользователям выбирать конкретное представление с помощью представления селектора вида**

Используйте представление "Селектор вида" для выбора конкретного представления результатов из сохраненных представлений. Когда это представление помещается в отчет, селектор вида отображается для пользователей как раскрывающийся список, в котором они могут выбрать конкретное представление результатов для просмотра.

### **Добавление или изменение представления "Селектор вида"**

- 1 На вкладке "Результаты" выполните одно из следующих действий:
  - Для добавления нового представления селектора вида нажмите кнопку "Новое представление", выберите "Дополнительно", а затем - "Селектор вида".
  - Для изменения существующего представления селектора вида нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления селектора вида.

В рабочем пространстве отображается представление селектора вида.

- 2 Введите заголовок для селектора вида и укажите, где он должен отображаться относительно селектора вида. (Необязательно)
- 3 Выберите варианты представлений, которые должны быть включены в селектор вида:
  - Выберите представления в поле "Доступные представления" и переместите их в поле "Включенные представления".
  - В поле "Включенные представления" нажмите кнопку "Переименовать" для переименования выбранного представления.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Вид "Нет" показывает только селектор.

- 4 Установите флажок "Отобразить результаты" для предварительного просмотра представления селектора вида.
- 5 Нажмите ОК для возврата на страницу 'Макет представлений'.
- 6 Для перемещения или изменения представления селектора вида (и других представлений в случае необходимости) на странице выполните следующие действия:
  - Для перемещения представления в другое место на странице просто перетащите представление в нужное место.
  - Для форматирования внешнего вида представления селектора вида нажмите кнопку "Форматировать представление" для данного представления.  
Можно указать параметры ячейки, границы, фона и дополнительного форматирования (ширину, высоту, отступ, заполнение справа, заполнение сверху, заполнение снизу).
  - Для изменения представления селектора вида нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.
  - Для удаления представления селектора вида нажмите кнопку "Удалить представление" для данного представления.
- 7 После внесения изменений сохраните отчет.

## Отображение результатов в представлениях воронкообразной диаграммы

Представление воронкообразной диаграммы используется для отображения результатов в виде трехмерной диаграммы, представляющей цветом целевые и фактические значения, а также уровни. Обычно представления воронкообразной диаграммы используются для графического представления данных, связанных с этапами процесса, таких как сумма потенциальной выручки для каждого этапа продаж.

Представления воронкообразных диаграмм хорошо подходят для сравнения фактических данных с целевыми, для которых известно, что целевые показатели при движении по этапам значительно снижаются (или возрастают), например для канала распространения. Можно нажать одну из цветных областей для детализации информации.

В представлениях воронкообразных диаграмм пороги указывают процент от целевого значения, а цвета обеспечивают визуальную информацию для каждого этапа. По умолчанию в представлении воронкообразной диаграммы отображается следующее:

- Все этапы, для которых фактическое значение ниже минимального порога, выделяются красным цветом.
- Все этапы, для которых фактическое значение ниже максимального порога, выделяются желтым цветом.
- Все этапы, для которых фактическое значение выше максимального порога, выделяются зеленым цветом.

При необходимости эти цвета можно изменить.

В следующей таблице описываются типы представлений воронкообразной диаграммы, которые доступны. Для оформления каждой из них может использоваться сплошная или градиентная заливка.

| Макет                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Стандартный           | В представлении стандартной воронкообразной диаграммы используется стандартная форма с этапами одинаковой ширины.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Нестандартное         | В представлениях нестандартной воронкообразной диаграммы используется стандартная форма с этапами неодинаковой ширины.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Только последний этап | В представлении воронкообразной диаграммы только с последним этапом используется стандартная форма с этапами одинаковой ширины. Оно идентично представлению стандартной воронкообразной диаграммы за тем исключением, что целевое значение на каждом из этапов перед последним этапом рассчитывается на базе целевого значения последнего этапа и константы, которая называется целевым коэффициентом. |

Ниже описывается процедура редактирования представления воронкообразной диаграммы.

#### **Процедура редактирования представления воронкообразной диаграммы**

- 1 Если это представление еще не включено в сложный макет, добавьте его.  
Инструкции по добавлению представлений см. в разделе [Добавление и изменение представлений \(на стр. 1096\)](#).
- 2 На вкладке "Результаты" редактора анализов щелкните значок "Изменить представление" для представления воронкообразной диаграммы.  
Откроется редактор представления воронкообразной диаграммы.
- 3 В разделе "Макет" перетащите нужные столбцы в целевые области переноса.
- 4 В разделе "Настройки" установите пороги.  
Пороговые значения указывают процент целевого значения. Можно задать пользовательские пороги в процентах либо использовать динамические пороги. Также можно изменить цвета, используемые на каждом из этапов.
- 5 Щелкните значок "Изменить свойства диаграммы" на панели инструментов.
- 6 В диалоговом окне "Свойства диаграммы" выберите нужные параметры.  
Доступны следующие свойства:
  - Свойства рабочей зоны для диаграммы: ширина, высота и расположение условного обозначения
  - Свойства, определяющие внешний вид диаграммы, например стиль
  - Свойства, определяющие отображение заголовков и подписей для диаграммы
- 7 По завершении внесения изменений нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно "Свойства диаграммы".
- 8 По завершении внесения изменений нажмите кнопку "Готово", чтобы закрыть редактор представления воронкообразной диаграммы.
- 9 Сохраните анализ.

## Добавление текстов хроники в результаты

Используйте представление хроники для добавления одного или нескольких абзацев текста, которые будут отображаться с отчетами. Текст хроники полезен для предоставления контекстной информации, пояснительного текста или расширенных описаний. С представлениями хроники можно выполнить следующие действия:

- Ввести предложение с местозаполнителями для каждого столбца в результатах.
- Указать, как должны разделяться строки.
- Используйте кнопки форматирования текста шрифта - полужирного, курсива или подчеркивания - и вставки конца строки.
- Примените косметическое форматирование для шрифтов, используемых в представлении хроники, или импортируйте формат шрифта из ранее сохраненного представления.

### Пример сценария использования для представления текста хроники

Пользователь создает отчет, который возвращает название региона во втором столбце как часть набора результатов. Пользователю требуется, чтобы появлялось представление хроники, как показано в следующем примере, с вводным текстом и перечислением регионов (каждый регион должен отображаться с новой строки):

**Данный отчет показывает продажи по регионам. Регионы:**

Восточный регион

Западный регион

Следующая таблица содержит перечень записей пользователя для представления хроники (с описаниями).

| Поле              | Запись                                                                               | Пояснение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Префикс           | [b]<br>Данный отчет<br>показывает<br>продажи по<br>регионам.<br>Регионы:[/b][br][br] | Эта запись располагается перед текстом хроники. Текст отформатирован - полужирный шрифт, в конце записи два перевода строки.<br><br>Пользователь помещает курсор в поле текста "Префикс" и нажимает кнопку полужирного текста ( <b>B</b> ) для вставки тэгов, обозначающих начало и окончания полужирного текста. Пользователь вводит следующий текст между тэгами:<br><br>Данный отчет показывает продажи по регионам.<br>Регионы:<br><br>Затем пользователь дважды нажимает кнопку "Перевод строки". |
| Хроника           | @2                                                                                   | Запись включает результаты из второго столбца (название региона) в тексте хроники.<br><br>Пользователь помещает курсор в текстовое поле "Хроника" и вводит символы @2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Разделитель строк | [br]                                                                                 | Эта запись начинает каждую строку текста хроники с новой строки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Поле     | Запись                                                   | Пояснение                                                                                                    |
|----------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                          | Пользователь помещает курсор в текстовое поле "Разделитель строк" и дважды нажимает кнопку "Перевод строки". |
| Постфикс | [br][b]<br>Конец отчета о<br>продажах по<br>регионам[/b] | Эта запись добавляет текст к хронике аналогично префиксу.                                                    |

### Зарезервированные символы в представлении хроники

В представлении хроники следующие символы являются зарезервированными:

- @ (при входе, если не используется как местозаполнитель столбца в текстовом поле хроники)
- [ (левая скобка)
- ] (правая скобка)
- ' (одинарная кавычка)
- \ (обратная косая черта)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется включить зарезервированный символ, следует поместить перед ним обратную косую черту (\) в качестве управляющей последовательности. Например введите \\ для включения в текст хроники символа обратной косой черты.

### Добавление и модификация представлений хроники

В следующей процедуре приведены шаги для создания представления хроники

В текстовых полях "Префикс", "Хроника" и "Постфикс" можно использовать кнопки форматирования для отображения текста с применением полужирного шрифта, курсива и подчеркивания.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для добавления разрыва строки используйте кнопку 'Разрыв строки'. Нажатие клавиши Enter не приводит к образованию нескольких строк текста.

### Для добавления или модификации представления хроники

- 1 На вкладке "Результаты" выполните одно из следующих действий:
  - Для добавления представления описания нажмите кнопку "Новое представление", выберите "Дополнительно", а затем - "Описание".
  - Для изменения существующего представления хроники нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.

В рабочем пространстве отображаются функции и параметры для представления хроники.

- 2 Выполните выбор для полей в рабочем пространстве.

Эти поля описаны в следующей таблице.

| Поле рабочего пространства представления хроники | Примечания                                                               |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Префикс                                          | Указывает заголовок для хроники. Этот текст появляется в начале хроники. |

| Поле рабочего пространства представления хроники | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Хроника                                          | Указывает текст хроники, появляющийся для каждой строки результатов. Используйте @n для включения в хронику результатов из определенного столбца. Например, при указании @1 в хронику вставляются результаты из первого столбца, при указании @3 - из третьего столбца. |
| Разделитель строк                                | Указывает тэг разделителя строк. Для использования при форматировании разделителя, отличающегося от разделителя по умолчанию, введите требуемый разделитель строк в текстовом поле "Разделитель строк".                                                                 |
| Постфикс                                         | Указывает расположенный снизу текст для хроники. Этот текст появляется в конце хроники.                                                                                                                                                                                 |

- 3 Для применения косметического форматирования к шрифту в представлении хроники нажмите кнопку "Форматировать представление".
- 4 Для импорта форматирования шрифта из ранее сохраненного представления нажмите кнопку импорта форматирования из другого анализа и перейдите к сохраненному представлению.  
Примечание. Можно импортировать форматирование из отчетов, которые имеют форматы, из шага 2 (Создание макетов). Форматирование из шага 1 (Определение условий) импортировать невозможно.
- 5 Установите флажок "Отобразить результаты" для предварительного просмотра представления хроники.
- 6 Нажмите ОК для возврата на страницу "Макет представлений".
- 7 Для перемещения или изменения представления хроники (и других представлений в случае необходимости) на странице выполните следующие действия:
  - Для перемещения представления в другое место на странице просто перетащите представление в нужное место.
  - Для форматирования внешнего вида представления хроники нажмите кнопку "Форматировать представление" для данного представления.  
Можно указать параметры ячейки, границы, фона и дополнительного форматирования (ширину, высоту, отступ, заполнение справа, заполнение сверху, заполнение снизу).
  - Для изменения представления хроники нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.
  - Для удаления представления хроники нажмите кнопку "Удалить представление" для данного представления.
- 8 После внесения изменений сохраните отчет.

### Отображение результатов в представлениях бегущей строки

Представление бегущей строки служит для отображения результатов отчета в перемещающейся по странице строке. Предусмотрена возможность настройки размера области прокрутки, скорости и направления, в котором прокручиваются результаты, а также других параметров.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если веб-браузер не поддерживает перемещение текста, результаты будут отображаться без прокрутки по странице.

### Процедура редактирования представления бегущей строки

- 1 Если это представление еще не включено в сложный макет, добавьте его.  
Инструкции по добавлению представлений см. в разделе [Добавление и изменение представлений \(на стр. 1096\)](#).
- 2 На вкладке "Результаты" редактора анализов щелкните значок "Изменить представление" для представления бегущей строки.  
Откроется редактор представления бегущей строки.
- 3 Для формирования настроек по умолчанию для наиболее часто используемых полей щелкните "Образец шаблона".

**ВНИМАНИЕ!** Если щелкнуть "Образец шаблона" после ввода значений в другие поля, все введенные значения будут удалены.

- 4 Для очистки всех полей нажмите кнопку "Очистить поля".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После очистки всех полей можно щелкнуть "Образец шаблона" для восстановления настроек по умолчанию для наиболее часто используемых полей.

- 5 Выполните выбор для полей в рабочем пространстве.

Эти поля описаны в следующей таблице.

| Поле рабочего пространства представления "Бегущая строка" | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Режим                                                     | <p>Указывает, как результаты перемещаются в бегущей строке:</p> <p><b>Прокрутка.</b> Сначала результаты скрыты, затем они перемещаются по странице и уходят за пределы страницы до повтор прокрутки.</p> <p><b>Скольжение.</b> Сначала результаты скрыты, затем они перемещаются по странице и останавливаются при достижении другой стороны.</p> <p><b>Вариант.</b> Результаты перемещаются назад и вперед в бегущей строке.</p> |
| Направление                                               | Указывает направление перемещения результатов в бегущей строке ("Влево", "Вправо", "Вниз", "Вверх").                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ширина                                                    | <p>Указывает ширину бегущей строки в пикселах или в процентах от ширины страницы.</p> <p>Например значение 200 указывает ширину 200 пикселей, а значение 25% - ширину, равную четверти ширины страницы.</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| Высота                                                    | <p>Указывает высоту бегущей строки или в пикселах, или в процентах от ширины страницы.</p> <p>Например значение 200 указывает высоту 200 пикселей, а значение 25% - высоту, равную четверти высоты страницы.</p>                                                                                                                                                                                                                  |
| Начальный текст                                           | Указывает необязательный текст для отображения в начале каждой перерисовки результатов. Для форматирования этого текста можно использовать HTML.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| Поле рабочего пространства представления "Бегущая строка" | Описание                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Формат строки                                             | Указывает HTML, используемый для форматирования строк в результатах.<br><br>Для включения результатов из определенного столбца используйте @n. Например при указании @1 вставляются результаты из первого столбца, при указании @3 - из третьего столбца. |
| Разделитель строк                                         | Указывает символ, отделяющий одну строку от другой.                                                                                                                                                                                                       |
| Разделитель столбцов                                      | Указывает символ, разделяющий один столбец от другого. Используется, когда формат строк пустой, при этом отображаются результаты во всех столбцах.                                                                                                        |
| Завершающий текст                                         | Указывает дополнительный текст для отображения в конце каждой перерисовки результатов. Для форматирования этого текста можно использовать HTML.                                                                                                           |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые из этих полей предварительно заполнены HTML, обеспечивающим начальное форматирование. При редактировании текста соблюдайте осторожность, чтобы исходный HTML оставался допустимым. Если удаляется HTML в одном из полей, требуется удалить HTML также в других полях, в противном случае бегущая строка не будет правильно работать.

**6** Для указания дополнительных параметров выполните следующие действия:

**a** Нажмите "Дополнительно".

Появляется диалоговое окно "Дополнительные параметры бегущей строки".

**b** Выберите дополнительные параметры и нажмите ОК.

В следующей таблице приведены описания дополнительных параметров.

| Дополнительные параметры в рабочем пространстве бегущей строки | Описание                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число циклов                                                   | Указывает число повторов прокрутки результатов. По умолчанию число повторов бесконечное.<br><br>Должно быть указано целое число.                                  |
| Количество прокруток                                           | Задаёт число пикселей между последовательными перерисовками результатов. Большие значения увеличивают скорость прокрутки, меньшие обеспечивают плавную прокрутку. |
| Задержка прокрутки                                             | Указывает число мс между последовательными перерисовками результатов. Чем больше значение, тем медленнее прокрутка.                                               |

| Дополнительные параметры в рабочем пространстве бегущей строки | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Цвет фона                                                      | Указывает используемый цвет фона. В зависимости от того, что поддерживает браузер, можно ввести имя цвета, например yellow (желтый) или blue (синий), либо использовать 6-разрядный шестнадцатеричный формат, например #AFEEEE для бледно-бирюзового цвета. (можно не указывать символ # в шестнадцатеричном формате).                   |
| Дополнительные атрибуты бегущей строки                         | Указывает другие параметры бегущей строки, которые может поддерживать браузер, такие как ALIGN="top   middle   bottom" для выравнивания бегущей строки по верхнему краю, по середине или по нижнему краю относительно окружающей бегущую строку текста. Также можно добавить HTML для дальнейшей настройки внешнего вида бегущей строки. |

- 7 По завершении внесения изменений нажмите кнопку "Готово", чтобы закрыть редактор представления бегущей строки.
- 8 Сохраните анализ.

### Определение взаимодействий по щелчку правой кнопкой мыши для пользователей

Можно определить доступные параметры в меню, которое открывается, когда пользователь щелкает правой кнопкой мыши некоторые представления в анализе. Например, можно определить доступные пункты меню, позволяющие пользователям перемещать, включать и исключать столбцы.

Эти взаимодействия по правой кнопке мыши позволяют пользователям настраивать анализ для отображения в нем наиболее интересных для них данных. Если анализ является частью информационной панели, пользователи имеют возможность сохранить настроенную версию анализа, чтобы не настраивать его каждый раз при просмотре информационной панели.

Для анализа можно включить следующие типы взаимодействий по щелчку правой кнопкой мыши:

- **Детализация.** Разрешает пользователям выполнять детализацию данных, если детализация не установлена как основное взаимодействие для конкретного столбца.
- **Перемещение столбцов.** Разрешает пользователям перемещать столбцы, изменять их порядок или перемещать столбцы в разделы или приглашения таблицы.
- **Сортировка столбцов.** Разрешает пользователям сортировать данные в столбцах.
- **Добавление или удаление значений.** Разрешает пользователям сохранять или удалять отдельно взятые данные.
- **Создание, изменение или удаление групп.** Разрешает пользователям создавать группы, выбирая значения столбцов, которые следует включить в группу.
- **Создание, изменение или удаление рассчитанных значений.** Разрешает пользователям создавать рассчитываемые элементы, выбирая значения столбцов, которые следует включить в группу, а затем формулу для рассчитываемого элемента.
- **Отображение или скрытие промежуточных итогов.** Разрешает пользователям добавлять промежуточные итоги после каждой записи или добавлять общий итог.
- **Отображение или скрытие текущей суммы.** Разрешает пользователям отображать или скрывать текущую сумму. В текущей сумме в каждой последующей ячейке показателя отображается сумма значений всех предыдущих ячеек этого показателя.
- **Включение или исключение столбцов.** Разрешает пользователям включать и исключать столбцы.

Взаимодействия по щелчку правой кнопки мыши действуют во время выполнения в представлениях сводной таблицы, таблицы, диаграммы в виде плоского дерева и решетки. Не все взаимодействия по щелчку правой кнопки мыши доступны для каждого типа представления во время выполнения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Взаимодействия по щелчку правой кнопки мыши, поддерживаемые для представления, всегда доступны в редакторе анализа. Однако во время выполнения и предварительного просмотра анализа доступны только включенные взаимодействия по щелчку правой кнопки мыши.

### **Определение взаимодействий по щелчку правой кнопкой мыши, доступных для пользователей**

- 1 На вкладке "Результаты" или вкладке "Критерии" редактора анализов щелкните значок "Редактирование свойств анализа" на панели инструментов.
- 2 В диалоговом окне "Свойства анализа" откройте вкладку "Взаимодействия".
- 3 Выберите необходимые параметры и нажмите кнопку ОК.
- 4 Сохраните анализ.

### **Связывание главного и подробного представлений**

Можно установить отношения между двумя или несколькими представлениями, чтобы одно, именуемое главным представлением, управляло изменениями данных в одном или нескольких представлениях, именуемых подробными представлениями. Представление становится главным после настройки взаимодействия столбца в представлении для отправки событий по главным и подробным данным по выделенным каналам. Этот столбец является столбцом основных сведений. Если пользователь щелкает столбец основных сведений в главном представлении, определение выбранной ячейки (или элемента) передается по каналу в подробное представление. Это называется событием по главным и подробным данным.

Детальное представление прослушивает и откликается на события по главным и подробным данным, которые отправляются главным представлением по заданному каналу. Подробное представление содержит один или несколько столбцов, значения которых изменяются непосредственно в соответствии с информацией, передаваемой посредством событий по главным и подробным данным. Это столбцы подробных сведений.

Когда событие по главным и подробным данным отправляется в подробное представление, его информация проверяется для определения в ней столбца, соответствующего столбцу подробных сведений. Когда соответствие будет найдено, столбец подробных сведений обновляется значениями из столбца основных сведений, после чего обновляется все подробное представление.

Следующие типы представлений могут быть установлены в качестве главных или подробных:

- Воронка
- Датчик
- Диаграмма
- Сводная таблица
- Таблица
- Решетчатая диаграмма (только внешние границы, но не внутренние визуализации)

При настройке основных и подробных представлений следует учитывать следующие аспекты:

- Подробное представление может прослушивать события по главным и подробным данным из нескольких главных представлений.
- Подробное представление не может действовать как главное для другого представления.
- Главное и подробное представления могут относиться к одному или к нескольким анализам.
- В отношении главных и подробных данных необходимо использовать один и тот же канал для главного и подробного представления.

- Столбцом основных сведений может быть столбец любого типа (атрибут или показатель). Однако столбец в целевой области переноса "Приглашения" или "Разделы" в главном представлении не может быть столбцом основных сведений. Столбец основных сведений должен находиться в содержимом представления.
- Столбец подробных сведений должен:
  - Соответствовать столбцу в главном представлении.
  - Находиться в целевой области переноса "Приглашения" или "Разделы" подробного представления в зависимости от типа представления. Для представлений "Таблица" и "Сводная таблица" он должен находиться в целевой области переноса "Приглашения". В представлениях "Диаграмма" и "Датчик" он может находиться в целевой области переноса "Приглашения" или "Разделы".

Далее описывается процедура настройки главного представления.

### **Настройка главного представления**

- 1 На вкладке "Критерии" в редакторе анализа выберите пункт "Свойства столбца" в раскрывающемся меню для столбца, который требуется сделать столбцом основных сведений.
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Взаимодействие".
- 3 В поле "Основное взаимодействие" в разделе "Значение" выберите "Отправка событий по главным и подробным данным".
- 4 В поле "Укажите канал" введите имя канала, по которому главное представление отправляет события по главным и подробным данным. Можно использовать любое подходящее имя, например "Канал анализа продаж 1", "Канал 1" или "канал 1".
- 5 Нажмите кнопку ОК, чтобы закрыть диалоговое окно "Свойства столбца".
- 6 Щелкните вкладку "Результаты" в редакторе анализа, а затем добавьте представление, которое будет использоваться в качестве главного.  
Главное представление должно содержать столбец основных сведений.
- 7 Сохраните анализ.

Следующая процедура описывает, как связать подробное представление с главным.

### **Связывание подробного представления с главным**

- 1 Отредактируйте представление, которое должно быть подробным представлением.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Подробное и главное представления могут относиться к одному анализу или к разным.
- 2 В редакторе представлений щелкните значок в панели инструментов, чтобы изменить свойства представления.  
Например, в представлении "Таблица" щелкните значок "Свойства представления таблицы".
- 3 В диалоговом окне свойств для представления установите флажок "Главные-подробные".  
**СОВЕТ.** Этот флажок отображается на вкладке "Общие" в диалоговом окне "Свойства датчика", вкладке "Общие" в диалоговом окне "Свойства диаграммы" и вкладке "Стиль" в диалоговом окне "Свойства таблицы".
- 4 В поле "Каналы событий" введите имя канала, по которому подробное представление прослушивает события по главным и подробным данным.  
Поле "Каналы событий" включено, только если установлен флажок "Прослушивание событий по главным и подробным данным". В этом поле можно указать один или несколько каналов, по которым подробное представление должно прослушивать события по главным и подробным данным, инициируемые одним или несколькими главными представлениями. В имени канала учитывается

регистр, и оно должно точно соответствовать имени канала, указанному в главном представлении. Имена каналов разделяются запятыми, например "канал а, канал б".

- 5 Нажмите кнопку "ОК", чтобы закрыть диалоговое окно свойств.
- 6 В области "Макет" перетащите столбец (или столбцы), который будет являться столбцом подробных сведений в целевую область переноса "Приглашения" или "Разделы" следующим образом:
  - Если подробное представление является представлением таблицы или сводной таблицы, перетащите столбцы в целевую область переноса "Приглашения".
  - Если подробное представление является представлением диаграммы или датчика, перетащите столбцы в целевую область переноса "Приглашения" или "Разделы" (по выбору), если в представлении диаграммы или датчика нет столбца в целевой области переноса "Приглашения". Затем необходимо перетащить столбцы в целевую область переноса "Приглашения".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Необходимо перетащить все столбцы подробных сведений в одну и ту же целевую область переноса. Нельзя, чтобы одни из них находились в целевой области переноса "Приглашения", а другие в целевой области переноса "Разделы".

- 7 Нажмите "Готово".
- 8 Сохраните анализ.

### Создание групп и рассчитываемых элементов

Можно создавать новые значения столбцов с помощью групп и рассчитываемых элементов. *Группа* в аналитике представляет собой статический список выбранных значений столбцов либо статический или динамический список, создаваемый в результате выполнения шагов по выбору. Группа представлена значением столбца. Все значения, составляющие группу, должны быть из одного столбца. Группы всегда отображаются внизу списка столбцов в порядке их добавления. Группы могут содержать значения столбцов или другие группы. Можно создать пользовательскую группу и добавить ее в столбец в представлении.

*Рассчитываемый элемент* - это расчет, выполняемый между значениями столбцов, представляемый одним значением. Расчеты позволяют использовать рассчитываемый элемент для переопределения указанного в репозитории правила агрегирования по умолчанию (для существующего анализа правило агрегирования выбирается автором). Рассчитываемый элемент можно определить с использованием пользовательской формулы (метод по умолчанию) или путем объединения выбранных значений столбцов с функцией, например SUM.

При создании группы или рассчитываемого элемента шаг выбора создается автоматически. Дополнительные сведения о шагах выбора см. в разделе [Создание шагов выбора \(на стр. 1138\)](#).

Можно сохранить созданные группы и рассчитываемые позиции в папке соответствующей предметной области в каталоге для многократного использования.

Следующая процедура описывает создание группы или рассчитываемого элемента в редакторе представлений.

#### Создание группы или рассчитываемого элемента

- 1 На вкладке "Результаты" в редакторе анализа щелкните значок "Изменить представление" для представления, для которого требуется создать группу или рассчитываемый элемент.
- 2 В редакторе представлений щелкните значок "Создать группу" или "Создать рассчитываемый элемент" в панели инструментов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для создания группы или рассчитываемого элемента можно также использовать область "Шаги выбора". Дополнительные сведения см. в разделе [Создание шагов выбора \(на стр. 1138\)](#).

- 3 В диалоговом окне создания группы или создания рассчитываемого элемента укажите сведения о группе или рассчитываемом элементе.
- 4 Нажмите кнопку ОК для закрытия диалогового окна.
- 5 Нажмите кнопку "Готово", чтобы вернуться к составному макету.
- 6 Для сохранения группы или рассчитываемого элемента в каталоге выполните следующие действия:
  - a В области "Шаги выбора" щелкните ссылку для элемента, который требуется сохранить.
  - b Выберите вариант сохранения для элемента.
  - c В диалоговом окне "Сохранить как" найдите папку, в которой следует сохранить элемент.
  - d Нажмите кнопку ОК для закрытия диалогового окна.

## Создание рассчитываемых показателей

*Рассчитываемый показатель* в аналитике - это показатель, рассчитываемый из других показателей и создаваемый с помощью формулы. Можно создать рассчитываемые показатели, применяемые ко всем представлениям, которые содержат рассчитываемые показатели в составном макете, или рассчитываемые показатели для отдельных представлений, которые содержат столбцы.

### Создание рассчитываемого показателя

- 1 На вкладке "Результаты" в редакторе анализа выполните одно из следующих действий:
  - Чтобы создать рассчитываемый показатель для всех представлений в составном макете, который содержит столбцы, нажмите кнопку "Создать рассчитываемый показатель" в панели инструментов.
  - Чтобы создать рассчитываемый показатель для одного представления данных, щелкните значок "Создать рассчитываемый показатель" в панели инструментов редактора представлений.
- 2 В диалоговом окне нового рассчитываемого показателя укажите сведения о рассчитываемом показателе.
- 3 Нажмите кнопку ОК для закрытия диалогового окна.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Невозможно изменить существующий рассчитываемый показатель непосредственно на вкладке "Результаты" редактора анализа. Однако можно изменить рассчитываемый показатель на вкладке "Критерии", используя раскрывающийся список параметров в поле для показателя.

## Создание шагов выбора

Шаги выбора, наряду с группами и рассчитываемыми элементами, позволяют ограничивать, обрабатывать или дополнять результаты, отображаемые в анализе. Если фильтры применяются до сведения запроса и, следовательно, влияют на запрос и итоговые значения для показателей, то шаги выбора применяются после сведения запроса и влияют только на отображаемые значения столбца, а не на итоговые значения сведения.

При добавлении столбца в анализ автоматически создается шаг выбора, начиная со всех значений столбца, если только вы не добавили конкретные значения явным образом. Шаги выбора также автоматически создаются при добавлении столбцов в анализ на вкладке "Результаты".

Можно также создать шаги выбора для анализа в области "Шаги выбора" на вкладке "Результаты". Можно определить группы и рассчитываемые элементы для шагов выбора, чтобы сгруппировать и определить пользовательские агрегирования для выбранных пользователем значений столбца.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Шаги выбора могут быть созданы только для столбцов размерностей. Создание шагов выбора для столбцов показателей невозможно.

Если для анализа включены определенные взаимодействия по щелчку правой кнопкой мыши, то пользователи, запускающие анализ, могут также определить и применить свои собственные шаги выбора к анализу во время выполнения, сохраняя, добавляя или удаляя значения столбцов, а также добавляя



пользовательские рассчитываемые элементы или группы. Сведения о включении взаимодействий по щелчку правой кнопкой мыши см. в разделе [Определение взаимодействий по щелчку правой кнопкой мыши для пользователей \(на стр. 1134\)](#).

Следующая процедура описывает создание шагов выбора на вкладке "Результаты" редактора анализа.

### **Создание шагов выбора**

- 1 Если на вкладке "Результаты" в редакторе анализа не отображается область "Шаги выбора", щелкните значок области "Показать шаги выбора" в панели инструментов.
- 2 Если область "Шаги выбора" свернута, разверните ее.
- 3 В шагах для столбца щелкните ссылку "Следующий шаг".
- 4 Выберите в меню пункт для типа шага, который требуется создать, и укажите сведения в открывшемся диалоговом окне.

**СОВЕТ.** Если соответствующая группа или рассчитываемый элемент уже создан и сохранен в каталоге, в папке, к которой у вас есть доступ, вы можете выбрать эту группу или рассчитываемый элемент для шага.

- 5 По готовности нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно.
- 6 Чтобы отобразить шаги выбора в анализе, добавьте представление "Шаг выбора" в составной макет. Инструкции по добавлению представлений см. в разделе [Добавление и изменение представлений \(на стр. 1096\)](#).
- 7 Сохраните анализ.

### **Создание пользовательских сообщений для случаев отсутствия данных в анализах**

Если анализ не возвращает данные, отображается сообщение по умолчанию. Можно создать пользовательское сообщение, которое будет использоваться для этого анализа вместо сообщения по умолчанию.

#### **Процедура создания пользовательского сообщения для случаев отсутствия данных в анализе**

- 1 На вкладке "Результаты" или вкладке "Критерии" редактора анализов щелкните значок "Редактирование свойств анализа" на панели инструментов.
- 2 В диалоговом окне "Свойства анализа" откройте вкладку "Отображение результатов".
- 3 В поле "Настройка при отсутствии результатов" выберите "Отображать пользовательское сообщение".
- 4 Если текст, который планируется ввести, содержит теги разметки HTML, установите флажок "Содержит разметку HTML".
- 5 Введите текст для заголовка сообщения и самого сообщения.
- 6 Нажмите кнопку ОК, чтобы закрыть диалоговое окно "Свойства анализа".
- 7 Сохраните анализ.

### **Шаг 3. Определение приглашений в аналитике (необязательно)**

Чтобы разрешить пользователям задавать значение фильтра при выполнении анализа, определите приглашение для времени выполнения анализа. Приглашения во время выполнения удобны тем, что в анализе может потребоваться применение различных фильтров в зависимости от разных пользователей или дат выполнения анализа.

Приглашение времени выполнения отличается от предварительно заданного фильтра тем, что фильтр настраивается при определении анализа и не может быть изменен без изменения самого анализа. Например, если для анализа определено приглашение на ввод типа организации, при выполнении отчета



работникам предлагается выбрать значение типа организации. Если определен предварительно заданный фильтр по конкретному типу организации, фильтр является жестко заданным и не может быть изменен пользователем во время выполнения.

В редакторе анализа на вкладке "Приглашения" можно создать следующие типы приглашений:

- **Приглашение столбца**

Приглашение столбца обеспечивает общую фильтрацию столбца в анализе. Приглашение столбца может предлагать для столбца все варианты выбора либо лишь ограниченный набор вариантов выбора.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого заданного столбца в анализе можно создать не более одного приглашения столбца.

- **Приглашение для валюты**

Приглашение для валюты позволяет пользователю изменять тип валюты в анализах, которые содержат столбец валюты.

- **Приглашение с изображением**

Приглашение с изображением содержит изображение, которое пользователь может щелкнуть для выбора критериев анализа. Например, в торговой организации пользователи могут выбирать свои территории на изображении карты для отображения информации о продажах либо выбирать изображение продукта для просмотра информации о продажах этого продукта. Пользователи, которые умеют пользоваться тэгом HTML <map>, могут создавать определения изображений карт.

- **Приглашение для переменной**

Приглашение для переменной позволяет пользователям выбирать значение из набора значений, определенного в приглашении.

Можно создать несколько приглашений одного типа и несколько приглашений разного типа для одного анализа.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Добавление приглашений для столбцов в аналитике](#) (см. [Добавление приглашений столбца в аналитике](#) на стр. 1140)
- [Добавление приглашений для валюты в аналитике](#) (на стр. 1142)
- [Добавление приглашений с изображениями в аналитике](#) (см. [Добавление приглашений-изображений в аналитике](#) на стр. 1142)
- [Добавление приглашений для переменной в аналитике](#) (см. [Добавление приглашений переменных в аналитике](#) на стр. 1143)

### Добавление приглашений столбца в аналитике

Приглашения столбцов позволяют пользователям выбрать значения для фильтрации столбцов в анализе. Можно определить диапазон возможных значений фильтра и способ выбора пользователем значений фильтра для анализа.

Приглашения столбца определяются на вкладке "Приглашения". При наличии нескольких приглашений фильтров столбцов, созданных для анализа, они выводятся пользователю одновременно в порядке их перечисления сверху вниз или слева направо, если для приглашений установлен флажок "Новый столбец".

Можно создать несколько приглашений для столбцов в анализе, но только по одному приглашению для каждого заданного столбца в анализе.

Приглашение столбца можно также использовать для заполнения переменной одного из следующих типов:

- **Переменная презентации.** Переменная презентации может использоваться в формуле или фильтре.
- **Переменная запроса.** Переменная запроса может использоваться для переопределения значения переменной сеанса на время запроса, инициированного приглашением. Если указать, что приглашение столбца должно заполнять переменную запроса, то значение, выбранное пользователем в приглашении столбца, переопределяет значение переменной сеанса с момента нажатия пользователем кнопки "Перейти" для приглашения до возвращения результатов анализа.

### **Добавление приглашения столбца**

- 1 На вкладке "Приглашения" редактора анализа щелкните значок "Создать", выберите "Приглашение столбца" и выберите нужный столбец.
  - 2 В диалоговом окне "Новое приглашение".
    - a Чтобы создать пользовательскую подпись, установите флажок "Пользовательская подпись" и в поле "Подпись" замените существующее имя столбца новой пользовательской подписью (необязательно).  
Если пользовательская подпись не создана, в качестве подписи отображается имя столбца.
    - b В текстовом поле "Описание" введите описание (необязательно).
    - c В раскрывающемся меню "Оператор" выберите оператор сравнения, например "равно", "больше" или "начинается с".
    - d В раскрывающемся меню "Ввод пользователя" выберите способ выбора пользователем значения для фильтра. Варианты для выбора:
      - текстовое поле (для непосредственного ввода значения фильтра);
      - список для выбора (приложение отображает раскрывающееся меню со всеми возможными значениями, и пользователь должен выбрать одно из них);
      - ползунок (приложение отображает ползунок, с заданными минимальным и максимальным значениями, и пользователь должен отрегулировать его положение);
      - флажки (пользователь может выбрать одно или несколько значений);
      - переключатели (пользователь должен выбрать только одно значение);
      - поле со списком (аналогично списку для выбора, только варианты отображаются не в раскрывающемся меню, а в поле со списком).
 Некоторые варианты для ввода пользователя требуют дальнейшей спецификации в области диалогового окна "Параметры".
    - e В разделе диалогового окна "Параметры" задайте параметры приглашения столбца.  
Параметры зависят от значений, выбранных в поле ввода пользователя.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Если выбран тип ввода пользователя "Список для выбора", "Флажки", "Переключатели" или "Поле со списком", можно ограничить приглашения значениями других приглашений, выбрав соответствующий параметр в поле "Ограничить значения по" в разделе "Параметры" диалогового окна.
- f Чтобы заполнять переменную с помощью приглашения столбца, выполните одно из следующих действий.
    - В поле задания переменной выберите переменную презентации и введите имя переменной.
    - В поле задания переменной выберите переменную запроса и введите имя переменной. Имя должно полностью совпадать с именем переменной сеанса, значение которой требуется переопределить.
  - g По завершении настройки нажмите ОК.

Приглашение фильтра столбца отображается в области "Отображение".

- 3 Сохраните анализ.

### **Добавление приглашений для валюты в аналитике**

Приглашение для валюты позволяет пользователю изменять тип валюты в анализе, который содержит столбец валюты. Список валют, которые могут выбрать пользователи, включают все активные валюты для компании.

#### ***Добавление приглашения для валюты***

- 1 На вкладке "Приглашения" в редакторе анализа щелкните значок "Создать" и выберите "Приглашение для валюты".
- 2 В диалоговом окне "Новое приглашение" введите подпись для приглашения и описание приглашения (необязательно).
- 3 Выберите требуемый параметр для ширины списка отбора.
- 4 Нажмите кнопку "ОК".
- 5 Сохраните анализ.

### **Добавление приглашений-изображений в аналитике**

Приглашения-изображения содержат изображения, которое пользователи щелкают для выбора критериев своего анализа. Например, на изображении продуктов пользователь может нажать продукт. Выбранный продукт затем используется для фильтрации базового анализа. Для создания приглашения-изображения требуется знать, как применяется тэг HTML `<map>` для создания определения отображаемых изображений.

Приглашения-изображения определяются на вкладке "Приглашения". При создании нескольких приглашений-изображений для анализа они выполняются в порядке своего перечисления (сверху вниз).

#### ***Добавление или изменение приглашения-изображения***

- 1 На вкладке "Приглашения" щелкните значок "Создать", выберите "Приглашение-изображение".
- 2 В диалоговом окне "Свойства приглашения-изображения" введите заголовок для приглашения-изображения в поле "Заголовок".  
Заголовок выводится при запуске анализа пользователем. В него можно включить тэги разметки HTML, такие как `<b>`, `<center>`, `<font>` и `<table>`.
- 3 Введите описание в текстовом поле "Описание" (необязательно).
- 4 Введите местоположение и имя изображения в поле "Адрес URL изображения".  
Если приглашение-изображение будет использоваться только вами, можно указать местоположение, доступное только для вас, например `c:\mycomputer\temp\map.gif`. Для приглашений-изображений, которые будут доступны для других пользователей, следует указать имя, соответствующее соглашению об универсальном назначении имен (UNC), например `\\ALLUSERS\graphics\map.gif`, или веб-узел, доступный для всех пользователей, например `http://mycompany.com/imagemap.gif`.
- 5 Введите соответствующие HTML-теги `<map>` и данные в текстовом поле "HTML".  
Выражение HTML `<map>` с элементами `<area>` является обязательным. В каждом элементе `<area>` должны определяться атрибуты `shape=` и `coords=`. В случае определения атрибута `alt=` он должен соответствовать заголовку области. Пример:  
  
`<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 Для извлечения информации об отображаемом изображении из HTML нажмите ссылку "Извлечь отображаемое изображение из HTML".

Диалоговое окно "Свойства приглашения-изображения" разворачивается для отображения заголовков областей, фигур и координат, введенных в текстовом поле HTML.

- В случае необходимости можно изменить значения в заголовке области. Этот текст появляется, когда пользователь перемещает указатель мыши над областью изображения.
- Для каждой области введите в текстовом поле "Столбец" имя столбца, которое будет передаваться при щелчке по столбцу, и значение, которое будет использоваться.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Требуется полностью определить имя столбца в формате *Таблица.Имя столбца*.

- Все имена столбцов, содержащие пробелы, требуется заключить в двойные кавычки. Пример:
  - Account."Account Country"
  - "Отгружено единиц"

- 7 По завершении настройки нажмите ОК.

Приглашение-изображение отображается в области "Отображение".

- 8 Для просмотра приглашения-изображения нажмите кнопку "Предварительный просмотр".

При щелчке области изображения отображается базовый фильтр, построенный для этой области.

Можно нажать ссылку "Обновить", чтобы просмотреть результаты. Можно изменить критерии фильтра и повторно нажать ссылку "Обновить", чтобы просмотреть, как изменение отражается на результатах.

### Изменение свойств приглашения-изображения

- 1 Щелкните значок "Свойства" для приглашения.
- 2 В диалоговом окне "Свойства приглашения-карты изображения" измените заголовок, описание и URL-адрес изображения.
- 3 Чтобы изменить карту изображения, щелкните ссылку "Изменить карту изображения" внизу диалогового окна.
- 4 По завершении нажмите кнопку ОК.

### Добавление приглашений переменных в аналитике

Приглашение для переменной позволяет пользователям выбирать значение из набора значений, определенного в приглашении. Существует два типа приглашений переменных:

- **Переменная презентации.** Приглашение для переменной презентации может использоваться в формуле или фильтре.
- **Переменная запроса.** Приглашение переменной запроса может использоваться для переопределения значения переменной сеанса на время запроса, инициированного приглашением. Если в анализе существует переменная запроса с таким же именем, что и системная переменная, значение системной переменной переопределяется значением, выбранным пользователем в приглашении для переменной запроса. Однако выбранное значение переменной запроса действует только с момента нажатия пользователем кнопки "Перейти" для приглашения до возвращения результатов анализа.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые системные переменные сеанса не подлежат переопределению.

Приглашение переменной не зависит от столбца, но может использовать столбец. Приглашение переменной может содержать следующие наборы значений:

- Пользовательские значения
- Все значения столбца
- Конкретные значения столбца
- Значения в сохраненной группе
- Значения, возвращенные заданной инструкцией SQL

В качестве примера приглашения переменной, в котором используются пользовательские значения, может быть выдача пользователям разрешения на просмотр значений выручки после применения скидок разного уровня. Для этого можно создать приглашение переменной презентации и указать значения 10, 15 и 20 процентов. Затем необходимо создать новый столбец в анализе и ввести формулу "Выручка, умноженная на заданную переменную".

В качестве примера приглашения переменной, в котором используются значения из столбца, можно создать приглашение для переменной презентации, использующее значения столбца "Этап продаж", а затем создайте фильтр в анализе, который использует переменную для фильтрации по выбранному этапу продаж. Приглашение переменной, использующее значения столбца, действует так же как приглашение столбца. Однако приглашения переменной позволяют создавать, помимо этого, несколько приглашений переменной, использующих значения одного и того же столбца, тогда как для заданного столбца можно создать только одно приглашение столбца.

### ***Добавление приглашения переменной***

- 1 На вкладке "Приглашения" в редакторе анализа щелкните значок "Создать" и выберите "Приглашение переменной".
- 2 В диалоговом окне "Новое приглашение".
  - a В поле приглашения выполните одно из следующих действий:
    - Выберите "Переменная презентация" и введите имя переменной.
    - Выберите "Переменная презентации" и введите имя переменной. Имя должно полностью совпадать с именем переменной сеанса, значение которой требуется переопределить.
  - b Введите соответствующую подпись для приглашения и описание (необязательно).  
Подпись появляется возле поля приглашения во время выполнения.
  - c В раскрывающемся меню "Ввод пользователя" выберите способ выбора пользователем значения для фильтра.
  - d Если выбран тип ввода пользователя "Список для выбора", "Флажки", "Переключатели" или "Поле со списком", укажите или выберите значения для переменной.
  - e В разделе диалогового окна "Параметры" задайте параметры приглашения переменной.  
Параметры зависят от значений, выбранных в поле ввода пользователя.
  - f По завершении определения приглашения нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно.
- 3 Сохраните анализ.

## **Шаг 4. Сохранение анализов**

После завершения определения условий, макета и необязательных приглашений для анализа его нужно сохранить.

### ***Завершение и сохранение анализа***

- 1 На вкладке "Критерии", "Результаты" или "Приглашения" щелкните значок "Сохранить" или "Сохранить как" с правой стороны панели значков.
- 2 Выберите папку, в которой требуется сохранить анализ.

Примечание. Если роль пользователя обладает полномочиями на управление пользовательскими отчетами, можно создать, изменить и сохранить отчеты во всех папках.

- 3 Введите имя для анализа.

**СОВЕТ.** Используйте имя, соответствующее соглашению об универсальном назначении имен, которое смогут распознать все пользователи. Кроме того, в именах анализов не следует использовать дополнительные пробелы или такие символы, как апостроф.

- 4 Введите краткое описание анализа.

**СОВЕТ.** Используйте описание, чтобы указать пользователям, что анализ содержит исторические данные или данные реального времени.

- 5 Нажмите кнопку ОК.

## Преобразование пользовательских анализов в общедоступные

Перед предоставлением доступа к отчету всем сотрудникам проверьте его содержимое и формат, выполнив проверку и получив утверждение у лица, запрашивающего отчет. При проверочном просмотре следует проверить следующие аспекты:

- Отчет содержит все требуемые столбцы.
- Сортировка столбцов выполнена верно.
- Фильтры корректно ограничивают отображение данных.
- На диаграммах данные представлены в удобном для интерпретации виде.

Создаваемые отчеты можно выпускать таким образом, чтобы все сотрудники компании могли их использовать. Такие отчеты отображаются в разделе "Совместные пользовательские анализы" главной страницы отчетов.

Примечание. Для главной страницы отчетов установлено ограничение в 100 пользовательских отчетов.

## Преобразование отчета в общедоступный

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Аналитика".
- 2 На главной странице щелкните "Каталог" и найдите нужный анализ.
- 3 Откройте анализ.
- 4 Нажмите "Сохранить".
- 5 Выберите папку, в которой требуется сохранить отчет.
- 6 Нажмите ОК для сохранения отчета.

При преобразовании отчета в общедоступный он выпускается так, что и другие сотрудники данной компании, которые имеют доступ к папке, в которой сохранен этот отчет, получают доступ к этому отчету. Личный отчет в этом случае также сохраняется в папке "Мои папки" на случай, если потребуется запустить его или изменить для динамического анализа.

## Просмотр кода SQL на вкладке "Дополнительно" в аналитике

На вкладке "Дополнительно" в редакторе анализа отображается код SQL, который отправляется на сервер Oracle BI при выполнении анализа. Просмотр кода SQL может помочь в поиске и устранении возможных проблем в анализе. Вкладка "Дополнительно" доступна только в том случае, если роль пользователя включает следующие полномочия:

- Управление пользовательскими отчетами
- Управление личными отчетами

Если роль пользователя имеет полномочия аналитики межпредметных областей, он также может использовать вкладку "Дополнительно", чтобы включить переменную размерности в коде SQL для анализа, в котором объединено несколько предметных областей. Переменная размерности позволяет возвращать в запросе общее значение для всех выбранных показателей в размерностях. Дополнительные сведения об объединении нескольких предметных областей в одном анализе см. в разделе [Объединение нескольких предметных областей в одном анализе \(на стр. 1088\)](#).

## Использование функций в аналитике

Функции SQL позволяют выполнять различные вычисления значений столбцов. В этом разделе поясняется синтаксис функций, поддерживаемых в Oracle CRM On Demand. Поясняется также применение литералов. Имеются функции агрегирования, строковые функции, математические функции, календарные функции для вычисления дат/времени, функции преобразования и системные функции.

Функции можно использовать везде, где разрешены формулы или SQL-выражения. Пример:

- **Формулы столбцов.** Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка формул столбцов \(см. Создание формул столбцов на стр. 1083\)](#).
- **Формулы фильтров.** Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление фильтров в столбцы в аналитике \(на стр. 1066\)](#).
- **Инфоcontainers.** Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление фильтров в столбцы в аналитике \(на стр. 1066\)](#).

### Имена в формулах

При указании столбца в функции требуется использовать внутреннее имя столбца для формулы. Все столбцы имеют по два разных имени:

- **Отображаемое имя** столбца - это имя, которое отображается в разделе "Активная предметная область" в левой части страницы под именем определенной папки. Эти имена используются в качестве подписей по умолчанию для заголовков столбцов. Имена меняются в зависимости от языковых настроек пользователя, а также изменений, внесенных в имена администратором данной компании в Oracle CRM On Demand.
- **Имя в формуле** для любого столбца является постоянным, внутренним именем. Эти имена всегда заданы на английском языке. Имена в формулах состоят из двух частей, разделенных точкой. Первая часть соответствует имени папки, а вторая часть соответствует имени столбца. Если в имени папки или в имени столбца содержатся пробелы, соответствующую часть требуется заключить в двойные кавычки. Часть, соответствующая имени папки, в имени для формулы часто, но не всегда, совпадает с отображаемым именем папки.

В следующей таблице содержатся примеры имен в формулах, которые соответствуют определенным именам папок и отображаемым именам столбцов.

| Имя папки                | Отображаемое имя           | Имя в формуле                      |
|--------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| Субъект                  | Основной номер телефона    | Account."Phone Number"             |
| Субъект                  | Годовая выручка            | Account."Annual Revenue"           |
| Дата создания            | Финансовый квартал/год     | "Date Created"."Fiscal Quarter/Yr" |
| Принадлежит пользователю | Идентификатор пользователя | Employee."Employee ID"             |



## Поиск имени в формуле

Для определения имени формулы для столбца сначала добавьте данный столбец в отчет. Выберите "Редактировать формулу" [fx], затем выберите вкладку "Формула столбца" в результирующем диалоговом окне. Имя формулы для этого столбца можно найти в текстовом поле "Формула столбца".

**СОВЕТ.** При нахождении курсора в диалоговом окне "Формула столбца" нажатие столбца на панели "Действие" вызывает вставку имени формулы столбца непосредственно в текстовое поле в позиции курсора (но столбец не добавляется в список столбцов данного отчета). Эта сокращенная команда действует только в диалоговом окне "Формула столбца", в других диалоговых окнах, где возможен ввод SQL, она не работает.

Дополнительные сведения см. в следующих разделах:

- [Литеральные выражения](#) (на стр. 1147)
- [Функции агрегирования](#) (на стр. 1148)
- [Строковые функции](#) (на стр. 1157)
- [Математические функции](#) (на стр. 1163)
- [Функции даты/времени календаря](#) (на стр. 1169)
- [Функции преобразования](#) (на стр. 1175)
- [Системные функции](#) (на стр. 1176)

## Литеральные выражения

Литерал является отличным от null значением, соответствующим заданному типу данных. Литералы обычно представляют значения констант, т. е. их значения берутся *как есть*, без какого-либо изменения. Значение литерала должно соответствовать типу данных, который этот литерал представляет.

В этом разделе описывается, как выражается каждый из типов литералов.

### Символьные литералы

Символьный литерал содержит символы, такие как буквы, цифры и специальные символы. Для выражения символьного литерала следует заключить символьную строку в одинарные кавычки ( ' ). Длина литерала определяется количеством символов между одинарными кавычками.

### Литералы даты/времени

Стандартом SQL 92 определяются три вида типизированных литералов даты/времени в следующих форматах:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME "hh:MM:ss"

TIMESTAMP "yyyy-MM-dd hh:mm:ss"

Это фиксированные форматы. Для выражения типизированного литерала применяются ключевые слова DATE, TIME или TIMESTAMP с последующей строкой даты/времени, заключенной в одинарные кавычки. Для каждого компонента (кроме года) требуются две цифры даже в том случае, когда значение представляется одной цифрой.

Пример.

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP "2006-01-01 00:00:00" THEN "2006"

ELSE 'Pre-2006'

END

## Числовые литералы

Числовые литералы представляют значение числового типа данных. Для выражения числового литерала достаточно задать число.

Числовые литералы не заключаются в одинарные кавычки; если заключить литерал в одинарные кавычки, он становится символьным литералом.

Перед числом может стоять знак плюс (+) или минус (-) для указания положительного или отрицательного числа соответственно. Числа могут содержать десятичную точку и десятичные цифры.

Для выражения чисел с плавающей точкой как литеральных констант введите число с последующим символом *E* (в верхнем или нижнем регистре) и последующим знаком плюс (+) или минус (-) для указания положительной или отрицательной степени. Не разрешается помещать пробелы между целым числом, буквой *E* и знаком степени.

Примеры:

52

2.98

-326

12.5E6

## Функции агрегирования

Функции агрегирования служат для получения сводных результатов и применяются к набору значений. Функции агрегирования нельзя использовать для создания вложенного агрегирования в выражениях по столбцам, для которых правило агрегирования по умолчанию автоматически определено Oracle CRM On Demand.

### Avg

Вычисление среднего значения выражения в наборе результатов. Аргументом должно быть числовое выражение.

Синтаксис:

AVG (n\_expression)

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

### AvgDistinct

Вычисление среднего значения выражения без учета повторений. Аргументом должно быть числовое выражение.

Синтаксис:

AVG (DISTINCT n\_expression)

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

### BottomN

Ранжирование  $n$  наименьших значений выражения, которое служит аргументом, от 1 до  $n$ , где 1 соответствует наименьшему числовому значению. Функция BOTTOMN применяется к значениям, возвращенным в наборе результатов.

Синтаксис:

BOTTOMN ( $n\_expression$ ,  $n$ )

где:

$n\_expression$       Выражение, результатом которого является числовое значение.

$n$       Положительное целое число. Указывает количество числовых значений, ранжированных в наборе результатов; 1 соответствует самому низкому рангу.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Запрос может содержать только одно выражение BOTTOMN.

### Количество

Вычисление количества строк, в которых определено значение выражения. Как правило, выражение совпадает с именем столбца; в этом случае возвращается количество строк, содержащих определенные значения на пересечении с данным столбцом.

Синтаксис:

COUNT ( $expression$ )

где:

*выражение*      Любое выражение.

### CountDistinct

Эта функция аналогична функции COUNT, но обеспечивает подсчет только различных значений.

Синтаксис:

COUNT (DISTINCT  $expression$ )

где:

*выражение*      Любое выражение.

### Count (\*) (CountStar)

Подсчет количества строк.

Синтаксис:

COUNT (\*)

Ниже приведен пример запроса и возвращаемого результата для случая, когда таблица с именем Facts содержит 200000000 строк.

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

### Mavg

Вычисление скользящего среднего значения по последним  $n$  строкам данных, включая текущую строку.

Для первой строки это среднее значение равно значению числового выражения для первой строки, для второй строки оно вычисляется путем усреднения по первым двум строкам данных, для третьей строки - усреднения по первым трем строкам данных и т. п. По достижении n-й строки это среднее значение вычисляется по последним n строкам данных.

Синтаксис:

MAVG (numExpr, integer)

где:

*numExpr*                      Выражение, результатом которого является числовое значение.

*integer*                      Положительное целое число. Представляет среднее последних n строк данных.

### Макс.

Вычисление максимального значения (наибольшего числового значения) строк, соответствующих числовому выражению, которое служит аргументом.

Синтаксис:

MAX (expression)

где:

*выражение*                      Любое выражение.

### Median

Вычисление медианы (срединного значения) для строк, соответствующих числовому выражению, которое служит аргументом. При четном количестве строк медиана равна среднему значению для двух строк, занимающих срединное положение. Эта функция всегда возвращает вещественное число с двойной точностью.

Синтаксис:

MEDIAN (n\_expression)

где:

*n\_expression*                      Выражение, результатом которого является числовое значение.

### Мин.

Вычисление минимального значения (наименьшего числового значения) строк, соответствующих числовому выражению, которое служит аргументом.

Синтаксис:

MIN (expression)

где:

*выражение*                      Любое выражение.

### NTile

Функция NTILE определяет ранг значения в пределах заданного пользователем диапазона. Она возвращает целые числа, представляющие диапазон рангов. Другими словами, результат запроса, представляющий собой упорядоченный набор данных, разбивается на заданное количество неперекрывающихся зон, содержащих приблизительно равное количество значений.

Синтаксис:

NTILE (*n\_expression*, *n*)

где:

*n\_expression*           Выражение, результатом которого является числовое значение.

*n*                           Положительное (отличное от нуля) целое число, указывающее количество зон.

Функция возвращает целое число, указывающее ранг в пределах отчетного диапазона (кроме случаев, когда аргумент *n\_expression* не определен).

При *n*=100 функция NTile возвращает так называемый *процентиль* (с ранжированием числовых значений от 1 до 100, где 100 соответствует верхней границе упорядоченного набора). Это значение отличается от результатов применения функции Oracle BI Server percentile, которая соответствует так называемому *процентному рангу* в SQL 92 и возвращает значения от 0 до 1.

### Percentile

Вычисление процентного ранга для каждого значения числового выражения, которое служит аргументом. Процентный ранг находится в диапазоне от 0 (1-й процентиль) до 1 (100-й процентиль) включительно.

При применении функции PERCENTILE процентиль вычисляется по значениям в наборе результатов запроса.

Синтаксис:

PERCENTILE (*n\_expression*)

где:

*n\_expression*           Выражение, результатом которого является числовое значение.

### Rank

Вычисление ранга для каждого значения числового выражения, которое служит аргументом. Ранг 1 присваивается наибольшему числу, а каждый следующий ранг - следующему числу в порядке убывания (2, 3, 4,...). Равным значениям присваивается один и то же ранг (например, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

При применении функции RANK ранг вычисляется по значениям в наборе результатов запроса.

Синтаксис:

RANK (*n\_expression*)

где:

*n\_expression*           Выражение, результатом которого является числовое значение.

### StdDev

Функция STDDEV возвращает стандартное отклонение для набора значений. Возвращаемое значение всегда является вещественным числом с двойной точностью.

Синтаксис:

STDDEV([ALL | DISTINCT] *n\_expression*)

где:

*n\_expression*            Выражение, результатом которого является числовое значение.

- Если задан параметр ALL, стандартное отклонение вычисляется по всем данным в наборе.
- Если задан параметр DISTINCT, при вычислении не учитываются повторяющиеся значения.
- По умолчанию (если не задан ни один из этих параметров) учитываются все данные.

С функцией STDDEV связаны еще две функции:

STDDEV\_POP([ALL | DISTINCT] *n\_expression*)

STDDEV\_SAMP([ALL | DISTINCT] *n\_expression*)

STDDEV и STDDEV\_SAMP являются синонимами.

### StdDev\_Pop

Возвращает стандартное отклонение для набора значений по формуле вычисления дисперсии и стандартного отклонения для генеральной совокупности.

Синтаксис:

StdDev\_Pop([ALL | DISTINCT] *numExpr*)

где:

*numExpr*            Выражение, результатом которого является числовое значение.

- Если задан параметр ALL, стандартное отклонение вычисляется по всем данным в наборе.
- Если задан параметр DISTINCT, при вычислении не учитываются повторяющиеся значения.

### Сумма

Вычисление суммы всех значений числового выражения, которое служит аргументом.

Синтаксис:

SUM (*n\_expression*)

где:

*n\_expression*            Выражение, результатом которого является числовое значение.

### SumDistinct

Вычисление суммы всех значений числового выражения, которое служит аргументом, без учета повторений.

Синтаксис:

SUM(DISTINCT *n\_expression*)

где:

*n\_expression*            Выражение, результатом которого является числовое значение.

## TopN

Ранжирование *n* наибольших значений выражения, которое служит аргументом, от 1 до *n*, где 1 соответствует наибольшему числовому значению.

Функция TOPN применяется к значениям, возвращенным в наборе результатов.

Синтаксис:

TOPN (*n\_expression*, *n*)

где:

|                     |                                                                                                                                              |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение.                                                                                  |
| <i>n</i>            | Положительное целое число. Указывает количество ранжированных значений, отображаемых в наборе результатов; 1 соответствует наивысшему рангу. |

Запрос может содержать только одно выражение TOPN.

## Выполнение функций агрегирования

Выполнение функций агрегирования сходно с использованием функциональных агрегатов в том, что на входе они получают набор записей, однако вместо вывода единственного агрегата для всего набора записей функции выводят агрегат на основе обнаруженных до текущего момента записей.

В этом разделе описывается выполнение функций агрегирования, поддерживаемых в Oracle BI Server.

### MAVG

Вычисляет скользящее среднее (среднюю величину) для *n* последних строк набора результатов, включая и текущую строку.

Синтаксис:

MAVG (*n\_expression*, *n*)

где:

|                     |                                                                                  |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение.                      |
| <i>n</i>            | Положительное целое число. Представляет среднее последних <i>n</i> строк данных. |

Среднее для первой строки равно результату числового выражения первой строки. Среднее второй строки вычисляется как среднее первых двух строк данных. Среднее третьей строки вычисляется как среднее первых трех строк данных и т. д., пока не будет достигнута строка *n*, для которой среднее вычисляется из *n* последних строк данных.

### MSUM

Эта функция вычисляет скользящую сумму для последних *n* строк данных, включая и текущую строку.

Сумма для первой строки равна числовому выражению первой строки. Сумма второй строки вычисляется как сумма двух первых строк данных. Сумма третьей строки вычисляется суммированием первых трех строк данных и т. д. После достижения строки *n* сумма вычисляется из *n* последних строк данных.

Синтаксис:

MSUM (*n\_expression*, *n*)

Где:



*n\_expression*            Выражение, результатом которого является числовое значение.

*n*                            Положительное целое число. Представляет сумму последних *n* строк данных.

Пример.

В следующем примере показан отчет, в котором используется функция MSUM.

| MONTH | Выручка | 3_MO_SUM |
|-------|---------|----------|
| ЯНВ   | 100.00  | 100.00   |
| ФЕВ   | 200.00  | 300.00   |
| МАР   | 100.00  | 400.00   |
| АПР   | 100.00  | 400.00   |
| МАЙ   | 300.00  | 500.00   |
| ИЮНЬ  | 400.00  | 800.00   |
| ИЮЛЬ  | 500.00  | 1200.00  |
| АВГ   | 500.00  | 1400.00  |
| СЕНТ  | 500.00  | 1500.00  |
| ОКТ   | 300.00  | 1300.00  |
| НОЯБ  | 200.00  | 1000.00  |
| ДЕК   | 100.00  | 600.00   |

## RSUM

Эта функция вычисляет скользящую сумму из встреченных до текущего момента записей. Сумма для первой строки равна числовому выражению первой строки. Сумма второй строки вычисляется как сумма двух первых строк данных. Сумма третьей строки вычисляется суммированием первых трех строк данных и т. д.

Синтаксис:

RSUM (*n\_expression*)

Где:

*n\_expression*            Выражение, результатом которого является числовое значение.

Пример.

В следующем примере показан отчет, в котором используется функция RSUM.

| MONTH | Выручка | RUNNING_SUM |
|-------|---------|-------------|
| ЯНВ   | 100.00  | 100.00      |
| ФЕВ   | 200.00  | 300.00      |
| МАР   | 100.00  | 400.00      |
| АПР   | 100.00  | 500.00      |
| МАЙ   | 300.00  | 800.00      |
| ИЮНЬ  | 400.00  | 1200.00     |
| ИЮЛЬ  | 500.00  | 1700.00     |
| АВГ   | 500.00  | 2200.00     |
| СЕНТ  | 500.00  | 2700.00     |
| ОКТ   | 300.00  | 3000.00     |
| НОЯБ  | 200.00  | 3200.00     |
| ДЕК   | 100.00  | 3300.00     |

## RCOUNT

Эта функция принимает в качестве входных данных набор записей и вычисляет число записей, встреченных до текущего момента. Ее значение сбрасывается для каждой группы в запросе. Если для какого-либо столбца определен порядок сортировки, приращение этой функции не выполняется для сопредельных идентичных значений в этом столбце. Во избежание этой проблемы отчеты не должны содержать сортировку в отдельных столбцах или должны содержать сортировку во всех столбцах.

Синтаксис:

**RCOUNT** (*Expr*)

Где:

*Expr*                      Выражение любого типа данных.

Пример.

В следующем примере показан отчет, в котором используется функция RCOUNT.

| MONTH | PROFIT | RCOUNT |
|-------|--------|--------|
| МАЙ   | 300.00 | 2      |
| ИЮНЬ  | 400.00 | 3      |
| ИЮЛЬ  | 500.00 | 4      |

|      |        |   |
|------|--------|---|
| АВГ  | 500.00 | 5 |
| СЕНТ | 500.00 | 6 |
| ОКТ  | 300.00 | 7 |

## RMAX

Эта функция в качестве входных данных принимает набор данных и отображает максимальное значение для обработанных до текущего момента записей. Тип данных должен быть пригодным к упорядочиванию.

Синтаксис:

RMAX (выражение)

Где:

|                  |                                                                                           |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>выражение</i> | Выражение любого типа данных. Тип данных должен иметь соответствующий порядок сортировки. |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|

Пример.

В следующем примере показан отчет, в котором используется функция RMAX.

| MONTH | PROFIT | RMAX   |
|-------|--------|--------|
| ЯНВ   | 100.00 | 100.00 |
| ФЕВ   | 200.00 | 200.00 |
| МАР   | 100.00 | 200.00 |
| АПР   | 100.00 | 200.00 |
| МАЙ   | 300.00 | 300.00 |
| ИЮНЬ  | 400.00 | 400.00 |
| ИЮЛЬ  | 500.00 | 500.00 |
| АВГ   | 500.00 | 500.00 |
| СЕНТ  | 500.00 | 500.00 |
| ОКТ   | 300.00 | 500.00 |
| НОЯБ  | 200.00 | 500.00 |
| ДЕК   | 100.00 | 500.00 |

## RMIN

Эта функция в качестве входных данных принимает набор данных и отображает минимальное значение для обработанных до текущего момента записей. Тип данных должен быть пригодным к упорядочиванию.

Синтаксис:

RMIN (выражение)

Где:

*выражение*            Выражение любого типа данных. Тип данных должен иметь соответствующий порядок сортировки.

Пример.

В следующем примере показан отчет, в котором используется функция RMIN.

| МЕСЯЦ | PROFIT | RMIN   |
|-------|--------|--------|
| ЯНВ   | 400.00 | 400.00 |
| ФЕВ   | 200.00 | 200.00 |
| МАР   | 100.00 | 100.00 |
| АПР   | 100.00 | 100.00 |
| МАЙ   | 300.00 | 100.00 |
| ИЮНЬ  | 400.00 | 100.00 |
| ИЮЛЬ  | 500.00 | 100.00 |
| АВГ   | 500.00 | 100.00 |
| СЕНТ  | 500.00 | 100.00 |
| ОКТ   | 300.00 | 100.00 |
| НОЯБ  | 200.00 | 100.00 |
| ДЕК   | 100.00 | 100.00 |

## Строковые функции

Строковые функции выполняют различные символьные преобразования и работают с символьными строками.

### ASCII

Преобразует односимвольную строку в соответствующий код ASCII в диапазоне от 0 до 255.

Синтаксис:

ASCII (character\_expression)

где:

*character\_expression* Любое выражение, которое преобразуется в символ ASCII.

Если символьное выражение преобразуется в несколько символов, возвращается код ASCII, соответствующий первому символу в выражении.

### BIT\_LENGTH

Возвращается длина указанной строки в битах. Каждый символ Unicode имеет длину 2 байта, т. е. равную 16 битам.

Синтаксис:

BIT\_LENGTH (*character\_expression*)

где:

*character\_expression* Любое выражение, которое преобразуется в символьную строку.

### CHAR

Преобразует числовое значение от 0 до 255 в символьное значение, соответствующее коду ASCII.

Синтаксис:

CHAR (*n\_expression*)

где:

*n\_expression* Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение от 0 до 255.

### CHAR\_LENGTH

Возвращается длина (число символов) указанной строки. При подсчете длины строки не учитываются начальные и конечные пробелы.

Синтаксис:

CHAR\_LENGTH (*character\_expression*)

где:

*character\_expression* Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение от 0 до 255.

### CONCAT

Имеются две формы этой функции. Первая форма служит для конкатенации (сцепления) двух символьных строк. Вторая форма использует символ конкатенации символьных строк для конкатенации более двух символьных строк.

Форма 1, синтаксис:

CONCAT (*character\_expression1*, *character\_expression2*)

где:

*character\_expression* Выражения, преобразуемые в символьные строки

Форма 2, синтаксис:

---

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

где:

*string\_expression*      Выражения, преобразуемые в символьные строки и разделенные оператором конкатенации символьных строк || (две вертикальных черты). Сначала выполняется конкатенация первой строки со второй, в результате чего формируется промежуточная строка, с которой выполняется конкатенация следующей строки и т. д.

Пример.

```
Субъект."Имя субъекта" || "-" || Субъект."Местоположение субъекта"
```

Результаты выглядят следующим образом:

Механизм арендной платы - Главное управление

## INSERT

Вставка указанной символьной строки в определенное местоположение другой символьной строки с заменой указанного числа символов в целевой строке.

Синтаксис:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

где:

*character\_expression1*      Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, в которую выполняется вставка.

*character\_expression2*      Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, которая вставляется.

*n*      Любое положительное целое число, представляющее позицию (число символов от начала первой строки), в которую вставляется часть второй строки.

*m*      Любое положительное целое число, представляющее число символов в первой строке, которое заменяется второй строкой.

## LEFT

Возвращает указанное число символов с левой стороны строки.

Синтаксис:

```
LEFT(character_expression, n)
```

где:

*character\_expression*      Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.

*n*      Любое положительное целое число, представляющее число символов с левой стороны строки, которые возвращаются.

## LENGTH

Возвращается длина (число символов) указанной строки. При подсчете длины не учитываются конечные пробелы.

Синтаксис:

`LENGTH (character_expression)`

где:

|                             |                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------|
| <i>character_expression</i> | Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------|

## LOCATE

Возвращает числовое значение, определяющее позицию одной строки в другой строке. Если строка не найдена, функция LOCATE возвращает значение 0. Если требуется указать начальную позицию для поиска, используйте функцию LOCATEN.

Синтаксис:

`LOCATE(character_expression1, character_expression2)`

где:

|                              |                                                                                                                    |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression1</i> | Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это выражение, которое требуется найти в символьном выражении. |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                              |                                                                                                 |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression2</i> | Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это выражение, в котором выполняется поиск. |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

## LOCATEN

Возвращает числовое значение, определяющее позицию одной строки в другой строке. Эта функция идентична функции LOCATE за исключением того, что поиск начинается с позиции, указанной целочисленным аргументом. Если строка не найдена, функция LOCATEN возвращает значение 0. Возвращаемое числовое значение, определяющее позицию, подсчитывается исходя из того, что первый символ в строке занимает позицию 1 независимо от значения целочисленного аргумента.

Синтаксис:

`LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)`

где:

|                              |                                                                                      |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression1</i> | Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, которую нужно найти. |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

|                              |                                                                                              |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression2</i> | Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, в которой выполняется поиск. |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

|          |                                                                                                                     |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>n</i> | Любое положительное ненулевое целое число, представляющее начальную позицию, с которой выполняется поиск выражения. |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## LOWER

Преобразует символьную строку в нижний регистр.

Синтаксис:

`LOWER (character_expression)`



где:

*character\_expression* Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.

## OCTET\_LENGTH

Возвращает число битов в 8-битовых единицах (число байтов) указанной строки.

Синтаксис:

OCTET\_LENGTH (*character\_expression*)

где:

*character\_expression* Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.

## POSITION

Возвращает числовое значение, определяющее позицию одной строки в другой строке. Если строка не найдена, функция возвращает значение 0.

Синтаксис:

POSITION(*character\_expression1* IN *character\_expression2*)

где:

*character\_expression1* Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, которую нужно найти.

*character\_expression2* Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, в которой выполняется поиск.

## REPEAT

Повторяет указанное выражение *n* раз, где *n* - положительное целое число.

Синтаксис:

REPEAT(*character\_expression*, *n*)

## REPLACE

Заменяет указанные символы в строке другими указанными символами.

Синтаксис:

REPLACE(*character\_expression*, *change\_expression*, *replace\_with\_expression*)

где:

*character\_expression* Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. В этой строке должны быть заменены символы.

*change\_expression* Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Указывает символы в первой строке, которые требуется заменить.

|                                |                                                                                                                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>replace_with_expression</i> | Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Указывает заменяющие символы, используемые для замены символов в первой строке. |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## RIGHT

Возвращает указанное число символов с правой стороны строки.

Синтаксис:

`RIGHT(character_expression, n)`

где:

|                             |                                                                                                                      |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression</i> | Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.                                                                  |
| <i>n</i>                    | Любое положительное целое число, представляющее число символов с правой стороны первой строки, которые возвращаются. |

## SPACE

Вставляет пробелы.

Синтаксис:

`SPACE (integer)`

где:

|                |                                                     |
|----------------|-----------------------------------------------------|
| <i>integer</i> | Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. |
|----------------|-----------------------------------------------------|

## SUBSTRING

Создает новую строку, начинающуюся с фиксированного числа символов в исходной строке.

Синтаксис:

`SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)`

где:

|                             |                                                                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>character_expression</i> | Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.                                  |
| <i>starting_position</i>    | Положительное целое число, указывающее начальную позицию в первой символьной строке. |

Пример.

`SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)`

В результате:

CDEF

## TRIM

Удаляет указанные начальные и/или конечные символы из символьной строки.

Синтаксис:

`TRIM (type "character" FROM character_expression)`

где:

|                             |          |                                                                                                                                   |
|-----------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>type</i>                 | LEADING  | Удаляет указанные начальные символы из символьной строки.                                                                         |
|                             | TRAILING | Удаляет указанные конечные символы из символьной строки.                                                                          |
|                             | BOTH     | Удаляет указанные символы (и начальные, и конечные) из символьной строки.                                                         |
| <i>character</i>            |          | Любой одиночный символ. Если в спецификации отсутствует символьная часть или одинарные кавычки, по умолчанию используется пробел. |
| <i>character_expression</i> |          | Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.                                                                               |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Синтаксис TRIM (*character\_expression*) также является допустимым. В этом случае удаляются все начальные и конечные пробелы.

## UPPER

Преобразует символьную строку в верхний регистр.

Синтаксис:

UPPER (*character\_expression*)

где:

|                             |                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------|
| <i>character_expression</i> | Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------|

## Математические функции

Математические функции служат для выполнения математических операций.

### Abs

Вычисляет абсолютное значение числового выражения.

Синтаксис:

ABS (*n\_expression*)

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

### Acos

Вычисляет арккосинус числового выражения.

Синтаксис:

ACOS (*n\_expression*)

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

### Asin

Вычисляет арксинус числового выражения

Синтаксис:

ASIN (*n\_expression*)

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

### Atan

Вычисляет арктангенс числового выражения.

Синтаксис:

ATAN (*n\_expression*)

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

### Atan2

Вычисляет арктангенс от  $y/x$ , где  $y$  - первое числовое выражение,  $x$  - второе числовое выражение.

Синтаксис:

ATAN2 (*n\_expression1*, *n\_expression2*)

где:

|                             |                                                             |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression (1 и 2)</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|

### Ceiling

Округление нецелочисленного числового выражения до следующего большего целого числа. Если числовое выражение является целым числом, функция Ceiling возвращает это целое число.

Синтаксис:

CEILING (*n\_expression*)

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

### Cos

Вычисляет косинус числового выражения.

Синтаксис:

COS (*n\_expression*)

где:

---

*n\_expression*      Выражение, результатом которого является числовое значение.

### Cot

Вычисляет котангенс числового выражения.

Синтаксис:

COT (*n\_expression*)

где:

*n\_expression*      Выражение, результатом которого является числовое значение.

### Degrees

Преобразует выражение из радиан в градусы.

Синтаксис:

DEGREES (*n\_expression*)

где:

*n\_expression*      Выражение, результатом которого является числовое значение.

### Exp

Вычисляет значение *e* в указанной степени.

Синтаксис:

EXP (*n\_expression*)

где:

*n\_expression*      Выражение, результатом которого является числовое значение.

### Этаж

Округление нецелочисленного числового выражения до следующего меньшего целого числа. Если числовое выражение является целым числом, функция FLOOR возвращает это целое число.

Синтаксис:

FLOOR (*n\_expression*)

где:

*n\_expression*      Выражение, результатом которого является числовое значение.

### Запись в журнал

Вычисляет натуральный логарифм от выражения.

Синтаксис:

## LOG (n\_expression)

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

## Log10

Вычисляет логарифм по основанию 10 от выражения.

Синтаксис:

### LOG10 (n\_expression)

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

## Mod

Выполняет деление первого числового выражения на второе числовое выражение и возвращает остаток от частного.

Синтаксис:

### MOD (n\_expression1, n\_expression2)

где:

|                             |                                                             |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression (1 и 2)</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|

## Pi

Возвращает значение константы - числа Пи (частное от деления длины окружности на диаметр круга).

Синтаксис:

### PI()

## Power

Выполняет возведение в степень первого числового выражения. Степень указывается вторым числовым выражением.

Синтаксис:

### POWER(n\_expression1, n\_expression2)

где:

|                             |                                                             |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression (1 и 2)</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|

## Radians

Преобразует выражение из градусов в радианы.

Синтаксис:

### RADIANS (n\_expression)

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

## Ранд

Возвращает псевдослучайное число в диапазоне от 0 до 1.

Синтаксис:

`RAND()`

## RandFromSeed

Возвращает псевдослучайное число, сформированное с использованием инициизирующего значения. Для одинаковых инициизирующих значений генерируются одинаковые наборы случайных чисел.

Синтаксис:

`RAND (n_expression)`

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

## Round

Округление числового выражения с точностью до n цифр.

Синтаксис:

`ROUND (n_expression, n)`

где:

|                     |                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>n_expression</i> | Выражение, результатом которого является числовое значение. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|

|          |                                                                                                                                      |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>n</i> | Любое положительное целое число, представляющее число цифр точности (число десятичных разрядов), до которого выполняется округление. |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Пример.

`ROUND (12.358,2)`

Возвращает:

12.36

## Sign

Возвращает значение 1, если числовое значение аргумента преобразуется в положительное число, значение -1, если числовое значение аргумента преобразуется в отрицательное число, и 0, если числовое значение аргумента преобразуется в ноль.

Синтаксис:

`SIGN (n_expression)`

где:



*n\_expression*      Выражение, результатом которого является числовое значение.

### **Sin**

Вычисляет синус числового выражения.

Синтаксис:

SIN (*n\_expression*)

где:

*n\_expression*      Выражение, результатом которого является числовое значение.

### **Sqrt**

Вычисляет квадратный корень числового значения аргумента. Числовое значение должно преобразовываться в неотрицательное число.

Синтаксис:

SQRT (*n\_expression*)

где:

*n\_expression*      Любое выражение, которое преобразуется в неотрицательное числовое значение.

### **Tan**

Вычисляет тангенс числового выражения.

Синтаксис:

TAN (*n\_expression*)

где:

*n\_expression*      Выражение, результатом которого является числовое значение.

### **Truncate**

Усекает десятичное число для возврата указанного количества десятичных разрядов.

Синтаксис:

TRUNCATE (*n\_expression*, *n*)

где:

*n\_expression*      Выражение, результатом которого является числовое значение.

*n*      Любое положительное целое число, представляющее количество возвращаемых десятичных разрядов.

Пример.

TRUNCATE (12.358,2)

Возвращает:

12.35

## Функции даты/времени календаря

Функции даты/времени календаря служат для преобразования данных в типах данных, соответствующих дате, времени и метке времени (тип данных 'метка времени' является сочетанием даты и времени).

### Current\_Date

Возвращает текущую дату. Дата определяется компьютером. Значение не содержит компонента времени.

Синтаксис:

CURRENT\_DATE

### Current\_Time

Возвращает текущее время. Время определяется компьютером. Это значение не содержит компонент даты.

**Примечание.** Данная функция позволяет получить текущее время в процессе выполнения отчета. Использование этой функции вместе с предметной областью аналитики дает возможность избежать кэширования отчета, снижающего производительность.

Синтаксис:

CURRENT\_TIME (n)

где:

*n* Любое целое число, представляющее число цифр, определяющих точность, с которой отображается дробная часть секунд. Аргумент не является обязательным; если аргумент не указан, функция возвращает значение с точностью, заданной по умолчанию.

### Current\_TimeStamp

Возвращает текущую дату/метку времени. Штамп времени определяется компьютером.

**Примечание.** Данная функция позволяет получить текущее время в процессе выполнения отчета. Использование этой функции вместе с предметной областью аналитики дает возможность избежать кэширования отчета, снижающего производительность.

Синтаксис:

CURRENT\_TIMESTAMP (n)

где:

*n* Любое целое число, представляющее число цифр, определяющих точность, с которой отображается дробная часть секунд. Аргумент не является обязательным; если аргумент не указан, функция возвращает значение с точностью, заданной по умолчанию.

### Day\_Of\_Quarter

Возвращает число (в диапазоне от 1 до 92), соответствующее дню квартала для указанной даты.

Синтаксис:

DAY\_OF\_QUARTER (date\_expression)

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

### DayName

Возвращает название дня недели (на английском языке) для указанной даты.

Синтаксис:

DAYNAME (*date\_expression*)

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

### DayOfMonth

Возвращает число, соответствующее дню месяца, для указанной даты.

Синтаксис:

DAYOFMONTH (*date\_expression*)

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

### DayOfWeek

Возвращает число от 1 до 7, соответствующее дню недели, для указанной даты. Число 1 соответствует воскресенью, число 7 - субботе.

Синтаксис:

DAYOFWEEK (*date\_expression*)

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

### DayOfYear

Возвращает число от 1 до 366, соответствующее дню года, для указанной даты.

Синтаксис:

DAYOFYEAR (*date\_expression*)

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

### Час

Возвращает число от 0 до 23, соответствующее часу для указанного времени. Например, 0 соответствует 12 AM, 23 соответствует 11 PM.

Синтаксис:

HOUR (*time\_expression*)

где:

*time\_expression* Любое выражение, преобразуемое во время.

### Минута

Возвращает число от 0 до 59, соответствующее минуте для указанного времени.

Синтаксис:

MINUTE (*time\_expression*)

где:

*time\_expression* Любое выражение, преобразуемое во время.

### Месяц

Возвращает число от 1 до 12, соответствующее месяцу для указанной даты.

Синтаксис:

MONTH (*date\_expression*)

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

### Month\_Of\_Quarter

Возвращает число от 1 до 3, соответствующее месяцу в квартале для указанной даты.

Синтаксис:

MONTH\_OF\_QUARTER (*date\_expression*)

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

### MonthName

Возвращает название месяца (на английском языке) для указанной даты.

Синтаксис:

MONTHNAME (*date\_expression*)

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

### Сейчас

Возвращает текущую метку времени. Функция NOW эквивалентна функции CURRENT\_TIMESTAMP.

**Примечание.** Данная функция позволяет получить текущее время в процессе выполнения отчета. Использование этой функции вместе с предметной областью аналитики дает возможность избежать кэширования отчета, снижающего производительность.

Синтаксис:

NOW ()

### Quarter\_Of\_Year

Возвращает число от 1 до 4, соответствующее кварталу года для указанной даты.

Синтаксис:

`QUARTER_OF_YEAR (date_expression)`

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

### Секунда

Возвращает число от 0 до 59, соответствующее секундам для указанного времени.

Синтаксис:

`SECOND (time_expression)`

где:

*time\_expression* Любое выражение, преобразуемое во время.

### TimestampAdd

Функция TimestampAdd прибавляет указанное число интервалов к указанной метке времени. Возвращается одна метка времени.

Синтаксис:

`TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)`

где:

|                             |                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>интервал</i>             | Указанный интервал. Допустимые значения:<br>SQL_TSI_SECOND<br>SQL_TSI_MINUTE<br>SQL_TSI_HOUR<br>SQL_TSI_DAY<br>SQL_TSI_WEEK<br>SQL_TSI_MONTH<br>SQL_TSI_QUARTER<br>SQL_TSI_YEAR |
| <i>integer_expression</i>   | Любое выражение, преобразуемое в целое число.<br>Представляет число интервалов, которое требуется добавить.                                                                     |
| <i>timestamp_expression</i> | Метка времени, являющаяся основой для вычисления.                                                                                                                               |

Если в качестве аргументов этой функции передается целочисленное выражение null или выражение-метка времени null, эта функция возвращает значение null.

В простейшем сценарии эта функция прибавляет указанное значение интервала (*integer\_expression*) к компоненту метки времени, соответствующему интервалу. Прибавление недели приводит к прибавлению

семи дней, а прибавление квартала - к прибавлению трех месяцев. Отрицательные целочисленные значения приводят к вычитанию (прошедшему времени в результате).

Переполнение указанного компонента (например, превышение значения 60 секунд, 24 часов, 12 месяцев и т. п.) вызывает прибавление соответствующей величины к следующему компоненту. Например, при прибавлении значения к компоненту дня в метке времени данная функция отслеживает пополнение с учетом количества дней в конкретном месяце (включая високосные годы, когда в феврале 29 дней).

При прибавлении компонента месяца к метке времени эта функция проверяет, что результирующая метка времени имеет допустимое число дней для компонента "день". Например, при прибавлении 1 месяца к метке времени 2000-05-31 в результате не получится 2000-06-31, поскольку в июне нет 31 дня. Эта функция уменьшает компонент "день" до последнего дня месяца, в данном примере - 2000-06-30.

Аналогичная ситуация возникает при прибавлении к компоненту года для метки времени с компонентом месяца, равным февралю, и компонентом дня, равным 29 (последним днем февраля в високосном году). Если результирующая метка времени не попадает в високосный год, данная функция уменьшает компонент дня до 28.

Примеры работы функции TimestampAdd:

В следующем примере кода запрашивается метка времени, получаемая в результате прибавления 3 дней к значению 2000-02-27 14:30:00. Поскольку 2000 - високосный год, эта функция возвращает метку времени 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

В следующем примере кода запрашивается результирующая метка времени, когда 7 месяцев прибавляются к 1999-07-31 00:00:00. При этом возвращается метка времени 2000-02-29 00:00:00. Обратите внимание на уменьшение компонента "день" до 29, поскольку в феврале меньше число дней.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

В следующем примере кода запрашивается результирующая метка времени, когда 25 минут прибавляется к 2000-07-31 23:35:00. При этом возвращается метка времени 2000-08-01 00:00:00. Обратите внимание на распространение пополнения до компонента "месяц".

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

### TimeStampDiff

Функция TimestampDiff возвращает общее количество указанных интервалов между двумя метками времени.

Синтаксис:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

где:

|                              |                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>интервал</i>              | <p>Указанный интервал. Допустимые значения:</p> <p>SQL_TSI_SECOND</p> <p>SQL_TSI_MINUTE</p> <p>SQL_TSI_HOUR</p> <p>SQL_TSI_DAY</p> <p>SQL_TSI_WEEK</p> <p>SQL_TSI_MONTH</p> <p>SQL_TSI_QUARTER</p> <p>SQL_TSI_YEAR</p> |
| <i>timestamp_expression1</i> | Метка времени, вычитаемая из второй метки времени.                                                                                                                                                                     |
| <i>timestamp_expression2</i> | Вторая метка времени. timestamp_expression1 вычитается из этой метки времени для определения разности.                                                                                                                 |

Если этой функции передается выражение-метка времени null, возвращается значение null.

Эта функция сначала определяет компонент метки времени, который соответствует параметру интервала. Например, SQL\_TSI\_DAY соответствует компоненту "день", а SQL\_TSI\_MONTH соответствует компоненту "месяц".

Эта функция анализирует компоненты высшего порядка обеих меток времени для вычисления числа интервалов для каждой метки времени. Например, если указанный интервал соответствует компоненту "месяц", функция вычисляет общее число месяцев для каждой метки времени путем сложения компонента "месяц" и увеличенного в 12 раз компонента "год".

В заключение функция вычитает общее число интервалов первой метки из общего числа интервалов второй метки.

При расчете разницы в днях функция усекает значения времени из обоих выражений меток времени, а затем вычитает значения дат.

При вычислении разности в неделях функцией подсчитывается разность в днях, которая делится на семь перед округлением.

При вычислении разности в кварталах функцией подсчитывается разность в месяцах, которая делится на три перед округлением.

При расчете разницы в годах функция рассчитывает разницу в месяцах и делит ее на двенадцать перед округлением.

### Функция TimestampDiff и пример результатов

В следующем примере кода запрашивается результирующая разность в днях между метками времени 1998-07-31 23:35:00 и 2000-04-01 14:24:00. Функция возвращает значение 610. Обратите внимание, что к результату добавляется дополнительный день в связи с високосным годом (2000).

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

### Week\_Of\_Quarter

Возвращает число (от 1 до 13), соответствующее неделе квартала для указанной даты.



Синтаксис:

WEEK\_OF\_QUARTER (date\_expression)

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

### Week\_Of\_Year

Возвращает число (от 1 до 53), соответствующее неделе года для указанной даты.

Синтаксис:

WEEK\_OF\_YEAR (date\_expression)

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

### Год

Возвращает год для указанной даты

Синтаксис:

YEAR (date\_expression)

где:

*date\_expression* Любое выражение, преобразуемое в дату.

Пример.

YEAR (CURRENT\_DATE)

## Функции преобразования

Функции преобразования служат для преобразования значения из одной формы в другую.

### Cast

Изменяет тип данных (и для значения, и для значения null) в другой тип данных. Это изменение является обязательным перед использованием значений одного типа данных в функции или операции, ожидающей другой тип данных.

Синтаксис:

CAST (expression|NULL AS datatype)

Поддерживаются следующие типы данных, в которые может быть изменено значение:

CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING

В зависимости от исходного типа данных некоторые типы назначения не поддерживаются. Например, если исходным типом данных является строка BIT, типом данных назначения должна быть символьная строка или другая строка BIT.

Пример.

Сначала Annual Revenues приводится к типу INTEGER для удаления десятичных разрядов, затем к типу CHARACTER, чтобы можно было выполнить конкатенацию с символьным литералом (текст "K"):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || " К"
```

При использовании функции CAST должен возвращаться дополнительный пробел в конце значения, например: CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '\*' возвращается "2012 \*\*"

Этой проблемы можно избежать, определяя длину возвращаемого значения, например:

```
CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4)))
```

### **IsNull**

Проверяет, преобразуется ли выражение в значение null. Если да, назначает выражению указанное значение.

Синтаксис:

```
IFNULL (expression, value)
```

### **ValueOf( )**

Функция VALUEOF используется в строителе выражений или фильтре для ссылки на значение переменной сеанса. Дополнительные сведения см. в разделе [Переменные сеанса в аналитике \(на стр. 1180\)](#).

В качестве аргументов функции VALUEOF должны использоваться переменные сеанса. Ссылки на переменные сеанса выполняются по именам.

Пример.

Использование значения переменной сеанса с именем NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN "Future" WHEN ...  
ELSE ... END
```

Требуется ссылаться на переменную сеанса по ее полностью определенному имени.

## **Системные функции**

Системные функции возвращают значения, связанные с сеансом.

### **Пользователь**

Возвращает сведения о текущем пользователе Oracle CRM On Demand.

Если данный пользователь был создан в выпуске 18 или более ранних выпусках Oracle CRM On Demand, сведения о пользователе - это идентификатор пользователя, который является уникальным для каждого пользователя.

Если данный пользователь был создан в выпуске 19 или более поздних выпусках Oracle CRM On Demand, сведения о пользователе - это идентификатор строки записи пользователя. Чтобы получить идентификатор пользователя, используйте функцию VALUEOF и переменную сеанса REPLUSER следующим образом:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Синтаксис:

```
USER ( )
```

## **Операторы**

Операторы применяются для сочетания элементов выражений с целью выполнения определенных типов сравнений в выражении.

| Оператор | Функция в выражении                                                                                           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| +        | Знак плюс для сложения.                                                                                       |
| -        | Знак минус для вычитания                                                                                      |
| *        | Знак умножения                                                                                                |
| /        | Знак деления                                                                                                  |
|          | Конкатенация символьных строк                                                                                 |
| (        | Открытая скобка для группирования операторов                                                                  |
| )        | Закрытая скобка для группирования операторов                                                                  |
| >        | Знак 'больше' указывает значения большие, чем сравниваемые                                                    |
| <        | Знак 'меньше' указывает значения меньше, чем сравниваемые                                                     |
| =        | Знак 'равно' указывает одинаковые значения                                                                    |
| <=       | Знак 'меньше или равно' указывает значения, меньше или одинаковые по отношению к сравниваемым                 |
| >=       | Знак 'больше или равно' указывает значения, больше или одинаковые по отношению к сравниваемым                 |
| <>       | Знак 'не равно' указывает, что значение больше или меньше, но не равно                                        |
| И        | Функция И, указывающая пересечение с одним или несколькими условиями для формирования объединенного условия   |
| ИЛИ      | Функция ИЛИ, указывающая объединение с одним или несколькими условиями для формирования объединенного условия |
| НЕТ      | Функция НЕ, указывающая, что условие не выполняется                                                           |
| ,        | Запятая, применяемая для разделения элементов в списке                                                        |

## Операторы выбора

Операторы выбора представляют собой строительные блоки для создания условных выражений, дающих различные результаты при различных значениях в столбцах.

### Case (переключатель)

Эта форма оператора выбора Case называется также формой CASE (поиск). Вычисляется значение выражения1, затем значение выражения WHEN. Если значение выражения1 равно значению какого-либо выражения WHEN, результатом оператора является значение соответствующего выражения THEN.

Если значение выражения<sup>1</sup> равно результатам выражений нескольких фраз WHEN, результат оператора определяется только первым соответствием.

Если не наблюдается равенства ни одному выражению WHEN, результатом оператора является значение выражения ELSE. Если выражение ELSE не задано, результатом оператора является неопределенное значение (NULL).

Называется также оператором Case (If).

Синтаксис:

CASE выражение<sup>1</sup>

WHEN выражение THEN выражение

{WHEN выражение... THEN выражение...}

ELSE выражение

Окончание

Где:

CASE

Начало оператора CASE. Далее должно следовать выражение и один либо несколько операторов WHEN и THEN, необязательный оператор ELSE и ключевое слово END.

WHEN

Задаёт условие, которое должно быть выполнено.

THEN

Задаёт присваиваемое оператору значение в случае выполнения условия соответствующего выражения WHEN.

ELSE

Задаёт присваиваемое оператору значение при невыполнении условия ни одного оператора WHEN. Если эта часть опущена, по умолчанию принимается равным ELSE NULL.

Окончание

Завершает оператор CASE.

### Пример

CASE Score-par

WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'

WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'

WHEN -3 THEN 'Three under par'

WHEN -2 THEN 'Two under par'

WHEN -1 THEN 'Birdie'

WHEN 0 THEN 'Par'

WHEN 1 THEN 'Bogey'

WHEN 2 THEN 'Double Bogey'

ELSE 'Triple Bogey or worse'

Окончание

В примере выше операторы WHEN должны задавать строгое равенство; условие для оператора WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

является недопустимым, т.к. операторы сравнения не допускаются.

### Case (If)

В этой форме оператора Case выполняется проверка всех условий WHEN, и, если условие выполняется, результатом оператора является значение соответствующего выражения THEN.

Если не выполняется ни одно из условий WHEN, результатом оператора является значение по умолчанию, заданное выражением ELSE. Если выражение ELSE не задано, результатом оператора является неопределенное значение (NULL).

Называется также оператором Case (переключатель).

Синтаксис:

CASE

```
WHEN условие_запроса1 THEN выражение1
```

```
{WHEN условие_запроса2 THEN выражение2}
```

```
{WHEN условие_запроса... THEN выражение...}
```

```
ELSE expression
```

Окончание

Где:

CASE

Начало оператора CASE. Далее должен следовать один либо несколько операторов WHEN и THEN, необязательный оператор ELSE и ключевое слово END.

WHEN

Задаёт условие, которое должно быть выполнено.

THEN

Присваиваемое оператору значение в случае выполнения условия соответствующего выражения WHEN.

ELSE

Задаёт значение при невыполнении условия ни одного из операторов WHEN. Если эта часть опущена, по умолчанию принимается равным ELSE NULL.

Окончание

Завершает оператор CASE.

### Пример

CASE

```
WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
```

```
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
```

```
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
```

```
WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
```

```
ELSE 'Triple Bogey or worse'
```

Окончание

В отличие от формы 'переключатель' оператора CASE, операторы WHEN в форме 'If' допускают использование операторов сравнения; условие WHEN

WHEN < 0 THEN 'Under Par'

является допустимым.

## Переменные сеанса в аналитике

Переменные сеанса содержат предварительно определенные значения для пользователя и инициализируются при входе пользователя в Oracle CRM On Demand. После инициализации переменные сеанса остаются неизменными на протяжении всего сеанса. Переменные сеанса являются личными значениями для пользователя, и каждый экземпляр переменной сеанса может быть инициализирован с другим значением для других пользователей. На них можно ссылаться в следующих областях: представления заголовков, представления описаний, фильтры столбцов, формулы столбцов, приглашения информационных панелей и т. д.

Самым частым использованием переменной сеанса является ссылка на нее в условии фильтра столбца отчета, где требуется динамически ограничить результаты. Ограничение основывается на значении переменной сеанса, такой как текущий финансовый год и месяц.

Ссылка на переменную сеанса создается с использованием синтаксиса NQ\_SESSION.{Имя переменной}. Чтобы использовать ее в формуле столбца, ссылка создается с помощью синтаксиса VALUEOF(NQ\_SESSION.Имя переменной).

| Переменная сеанса     | Описание                                                                                          |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CURRENT_DT            | Текущие дата и время.                                                                             |
| COMPANY_LANG          | Язык по умолчанию для компании.                                                                   |
| COMPANY_TIMEZONE      | Часовой пояс по умолчанию для компании.                                                           |
| COMPANY_TMPLT_COUNTRY | Страна по умолчанию для компании.                                                                 |
| CONTEXT_ID            | Идентификатор выбранной в данный момент пользовательской книги или пользователя в селекторе книг. |
| CURRENT_MONTH         | Текущий финансовый месяц сеанса для пользователя. Значения находятся в диапазоне от 1 до 12.      |
| CURRENT_QTR           | Текущий финансовый квартал сеанса для пользователя. Значения находятся в диапазоне от 1 до 4.     |
| CURRENT_YEAR          | Текущий финансовый год сеанса для пользователя. Четырехзначное значение, например 2011.           |
| DISPLAYNAME           | Имя текущего пользователя.                                                                        |

|                                |                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INC_SUBITEM                    | Выбранное в данный момент значение флажка "Включить вложенные элементы" в селекторе книг.                                                                                                         |
| LAST_QTR                       | Предыдущий квартал.                                                                                                                                                                               |
| LAST_QTR_YEAR                  | Год предыдущего квартала.                                                                                                                                                                         |
| LAST_YEAR                      | Предыдущий год.                                                                                                                                                                                   |
| NEXT_QTR                       | Следующий квартал.                                                                                                                                                                                |
| NEXT_QTR_YEAR                  | Год следующего квартала.                                                                                                                                                                          |
| NEXT_YEAR                      | Следующий год.                                                                                                                                                                                    |
| PREFERRED_CURRENCY             | Указывает на выбор валюты в предложении валюты в аналитике.                                                                                                                                       |
| QAGO                           | Дата (полная дата с кодом определения финансового календаря в качестве префикса) квартал назад                                                                                                    |
| QTR_BEFORE_LAST                | Позапрошлый квартал.                                                                                                                                                                              |
| QTR_BEFORE_LAST_YEAR           | Год позапрошлого квартала.                                                                                                                                                                        |
| REPLUSER                       | Идентификатор входа в систему текущего пользователя.                                                                                                                                              |
| SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET | Смещение (в минутах) между штампом времени сервера и штампом времени компании по умолчанию. Значение этой переменной задается при входе в систему. Во время сеанса эта переменная не обновляется. |
| USER_ALIAS                     | Псевдоним текущего пользователя.                                                                                                                                                                  |
| USER_BUSINESS_UNIT             | Хозяйственная единица текущего пользователя                                                                                                                                                       |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1     | Хозяйственная единица уровня 1 в иерархии хозяйственных единиц пользователя                                                                                                                       |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2     | Хозяйственная единица уровня 2 в иерархии хозяйственных единиц пользователя                                                                                                                       |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3     | Хозяйственная единица уровня 3 в иерархии хозяйственных единиц пользователя                                                                                                                       |



|                              |                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4   | Хозяйственная единица уровня 4 в иерархии хозяйственных единиц пользователя                                                                                                                            |
| USER_COMPANY_CURCY           | Валюта по умолчанию для компании.                                                                                                                                                                      |
| USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET | Смещение (в минутах) между штампом времени пользователя и штампом времени компании по умолчанию. Значение этой переменной задается при входе в систему. Во время сеанса эта переменная не обновляется. |
| USER_COUNTRY                 | Страна текущего пользователя                                                                                                                                                                           |
| USER_DEFAULT_CURCY           | Валюта по умолчанию для пользователя.                                                                                                                                                                  |
| USER_DEPARTMENT              | Отдел текущего пользователя                                                                                                                                                                            |
| USER_DIVISION                | Подразделение текущего пользователя                                                                                                                                                                    |
| USER_FISCAL_CALENDAR         | Первый месяц финансового года текущего пользователя.                                                                                                                                                   |
| USER_ID                      | Уникальный идентификатор системы текущего пользователя.                                                                                                                                                |
| USER_LANG                    | Язык по умолчанию для пользователя.                                                                                                                                                                    |
| USER_LAST_REFRESH_DT         | Штамп времени в часовом поясе пользователя начала последнего обновления исторических данных.                                                                                                           |
| USER_MANAGER_ALIAS           | Псевдоним руководителя текущего пользователя                                                                                                                                                           |
| USER_REFRESH_COMPLETE_DT     | Штамп времени начала последнего обновления исторических данных в часовом поясе пользователя.                                                                                                           |
| USER_REGION                  | Регион текущего пользователя                                                                                                                                                                           |
| USER_REPORTS_TO              | Руководитель текущего пользователя                                                                                                                                                                     |
| USER_ROLE                    | Роль текущего пользователя                                                                                                                                                                             |
| USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET  | Смещение (в минутах) между штампом времени пользователя и штампом времени сервера. Значение этой переменной задается при входе в систему. Во время сеанса эта переменная не обновляется.               |

|                  |                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| USER_SUBREGION   | Субрегион текущего пользователя                                                                                                                                                                  |
| USER_TIMESTAMP   | Штамп времени пользователя на основе часового пояса, определенного в профиле пользователя. Значение этой переменной задается при входе в систему. Во время сеанса эта переменная не обновляется. |
| USER_TIMEZONE    | Описание часового пояса, определенное в профиле пользователя. Значение этой переменной задается при входе в систему. Во время сеанса эта переменная не обновляется.                              |
| YAGO             | Дата (полная дата с кодом определения финансового календаря в качестве префикса) год назад.                                                                                                      |
| YEAR_MINUS_THREE | Три года назад.                                                                                                                                                                                  |
| YEAR_MINUS_TWO   | Два года назад.                                                                                                                                                                                  |
| YEAR_PLUS_TWO    | Два года вперед от текущей даты.                                                                                                                                                                 |

## О производительности отчетов

Производительность отчетов важна для компаний с большими объемами данных и числом пользователей. Чем обширнее и сложнее становятся потребности в отчетах, тем важнее производительность отчетов. Понимание того, как Oracle CRM On Demand эффективно обеспечивает устойчивость данных и обрабатывает их с помощью кэширования и разнесения во времени, помогает создавать отчеты с максимальной возможной производительностью.

В этом разделе описывается встроенный механизм кэширования, обеспечивающий быструю реакцию системы, а также ожидаемую производительность во время ночного обновления и при использовании предметных областей отчетов вместо предметных областей аналитики. Дополнительные сведения о производительности отчетов см. в разделе [Оптимизация производительности \(на стр. 1184\)](#).

### О кэшировании

При выполнении отчетов и запросов с использованием предметных областей аналитики результаты запросов кэшируются. Кэширование запросов позволяет Oracle CRM On Demand быстрее выполнять последующие запросы, не обращаясь к базе данных повторно. Это обеспечивает сокращение времени для ответа на запрос. Помимо этого, данная функция сберегает сетевые ресурсы и сокращает трудоемкую обработку базы данных. Запросы не обязаны быть идентичными для получения преимуществ от кэширования. Даже в случае подмножества выполненного ранее запроса с условием фильтра или того же запроса с меньшим числом столбцов может использоваться кэш, созданный для предыдущего запроса. Просмотр данных полностью учитывается при кэшировании запросов. Поскольку база данных обновляется путем приращения, кэш запросов очищается и повторно заполняется при последующем выполнении нового набора запросов.

Кэширование запросов поддерживается только для отчетов и запросов, использующих предметные области аналитики. Для отчетов и запросов в реальном времени кэш запросов не применяется. Однако для запросов и отчетов как в реальном времени, так и исторических используется кэш веб-сервера. Кэш веб-сервера отличается от кэша запросов, поддерживаемого Oracle CRM On Demand. Кэш веб-сервера для запросов в реальном времени или исторических запросов существует не менее 10 минут после

создания или использования, но очищается через 60 минут. Некоторые запросы могут очищаться быстрее, чем через 60 минут, в зависимости от количества выполняемых запросов.

### **Аналитические (исторические) отчеты в сравнении с отчетами формирования отчетов (в реальном времени)**

Запросы, выполняемые с использованием аналитических (исторических) предметных областей, быстрее по сравнению с запросами, где используются отчетные (в реальном времени) предметные области. Предметные области аналитики используют специальное хранилище данных, разработанное и оптимизированное исключительно для анализа и формирования отчетов. Предметные же области в реальном времени используют базу данных, оптимизированную для поддержки оперативных операций, где небольшой объем записей считывается, записывается и обновляется предельно быстро. Поэтому при использовании предметных областей в реальном времени возникает конкуренция запросов за ресурсы базы данных, которая должна также обеспечивать обновление транзакций Oracle CRM On Demand, что влияет на производительность как Oracle CRM On Demand, так и запросов в реальном времени. В связи с необходимостью поддерживать использование в отчетах самых актуальных данных предметные области в реальном времени не обеспечивают кэширование запросов, что дополнительно уменьшает проблемы производительности запросов даже для идентичных запросов.

Используйте предметные области в реальном времени только тогда, когда действительно важно получить самые актуальные данные с точностью до минуты или когда исторические предметные области не соответствуют имеющимся потребностям в отчетах.

### **Производительность отчетов во время ночного обновления**

На производительность запросов отчетов в реальном времени сильно влияет процесс ночного обновления, поскольку данные, которые должны быть извлечены по запросу, считываются в это время также этим процессом для заполнения хранилища данных, обеспечивающего исторические предметные области. А на производительность запросов исторических отчетов процесс ночного обновления не влияет, поскольку в начале ночного обновления делается снимок хранилища данных и пользователи перенаправляются к этой реплицированной копии. По завершении ночного обновления пользователи перенаправляются в обновленное хранилище данных автоматически. Эта функция прозрачна для пользователей.

## **Оптимизация производительности**

При каждом обращении к отчету или анализу данные извлекаются из базы данных, управляемой сервером отчетов, и отображаются на странице. Чем сложнее анализ, тем больше времени занимает запрос в базу данных, извлечение и представление данных. В этой теме даются рекомендации по созданию отчетов, которые отображаются как можно быстрее.

**Перед началом работы** Выполните следующие шаги.

- Просмотрите встроенные отчеты, доступные в Oracle CRM On Demand. Это типовые отчеты, охватывающие большую часть потребностей в отчетах.
- Пройдите учебные курсы.
- Продумайте свои потребности в отчетах сообщения и утвердите их, как положено.
- Проверьте параметры настройки браузера – он должен быть настроен на быстроедействие.
- Ознакомьтесь с вопросом производительности отчетов. Дополнительные сведения см. в разделе [О производительности отчетов \(на стр. 1183\)](#).

### **О предметных областях**

Можно использовать два типа предметных областей в зависимости от потребностей в отчетах и потребностей бизнеса.

По возможности, для создания отчетов следует использовать предметные области анализа. Они хранятся в специальном информационном хранилище, которое настроено для оптимально быстрой обработки

запросов. Информационное хранилище, используемое для предметных областей анализа, обновляется ежедневно, и отчеты, создаваемые в этих предметных областях, отображаются быстрее, чем в предметных областях отчетов даже в случае больших и сложных запросов.

Предметные области отчетов хранятся в той же базе данных, в которой выполняются все другие транзакции пользователя для приложения, следовательно, происходит конкуренция за ресурсы. Таким образом, быстродействие меняется в зависимости от времени извлечения данных для отчетов.

### Рекомендации по использованию предметной области отчетов

При использовании предметной области отчетов соблюдайте следующие рекомендации:

- По возможности используйте поля из папок (расширенных) адресов.
- Если возможно, сведите к минимуму использование следующих элементов:
  - Поля пользовательских списков выбора.
  - Поля из любой папки "Принадлежит пользователю". Вместо этого используйте поле "Владелец".
  - Поля из папки "Основной контакт" в папке "Субъект".
  - Функции CAST для полей "Дата" или "Дата/время".
  - Поля "Родительская организация", "Последнее изменение:", "Создано" и "Руководитель".
  - Поля из папок типов даты, например "Дата создания" и "Дата закрытия".

Хотя эти папки обеспечивают удобный способ группирования атрибутов даты (неделя, месяц, квартал или год), их использование усложняет запрос и отражается на скорости создания отчета. Если при использовании полей из папок даты возникают проблемы с производительностью, попробуйте использовать поля "Дата" или "Дата/время" из основной папки типа записи. Например, откройте предметную область "Возможность" и выберите поле "Дата закрытия" в папке "Возможности" вместо поля из папки "Дата закрытия".

### Рекомендации по повышению производительности

Для повышения производительности соблюдайте следующие рекомендации:

#### Позапное создание отчетов

Выполните следующие шаги.

- Начните с малого и тестируйте отчет по мере его создания. Начните с нескольких полей и проверьте их перед добавлением дополнительных столбцов.
- Проверьте свои фильтры, чтобы определить наилучшую последовательность их использования. Разные последовательности могут увеличивать или уменьшать производительность, но определить это можно только методом проб и ошибок.

#### Сведение к минимуму полей или столбцов из разных типов записей

Соблюдайте следующие рекомендации:

- **Столбцы.** Выбор столбцов из разных типов записей для анализа усложняет запрос данных. Это может отразиться на скорости вывода результатов. Следует учитывать это при включении в отчет полей из разных типов записей.
- **Селекторы столбцов.** Все селекторы столбцов должны принадлежать к одному типу записи. По возможности не следует использовать селектор столбцов, который связан с другим типом записи.
- **Приглашения.** Старайтесь делать все ссылочные поля приглашений в пределах папки того же типа записи.

#### Использование индексируемых полей

Выполните следующие шаги.

- Используйте индексируемое поле для фильтрации данных в отчетах в реальном времени. Индексируемые поля оптимизируются, поэтому результаты отчета выводятся быстрее.

- Заранее спланируйте настройку данных, чтобы гарантировать хранение правильных данных в индексируемых полях.

Соблюдение этих рекомендаций поможет создавать отчеты, которые используют индексируемые поля, включая их наилучшим образом. В системе Oracle CRM On Demand предусмотрено также ограниченное число пользовательских индексируемых полей. Их число меняется в зависимости от типа поля и типа записи.

### Ограничение иерархии организации пятью уровнями

Чем выше находится пользователь в иерархии организации, тем больше данных возвращается и медленнее выполняется отчет. Поэтому ограничьте иерархию максимум пятью уровнями.

### Использование фильтров

Фильтры ограничивают объем возвращаемых данных во время анализа. Фильтрация может ускорить выполнение отчета.

- Примените фильтры на первом шаге создания отчета. Если объем данных компании велик, сначала примените фильтры, и только после этого используйте предварительный просмотр отчета.
- Установите приоритетом самый значимый тип записи. Например, в предметной области "Операции" фильтруйте операции.
- Сначала выберите самые ограничительные фильтры, а затем, после экспериментирования, ослабьте ограничения, как требуется.

При добавлении фильтров учитывайте следующие рекомендации:

- Если фильтр ссылается на столбец с базовой CASE-формулой, этот фильтр может серьезно повлиять на скорость вывода отчетов, в зависимости от формулы и связанной обработки. При фильтрации поля с CASE-инструкцией или другой формулой, поэкспериментируйте, чтобы влияние этой фильтрации на производительность обработки отчетов.
- Перед использованием CASE-формулы задайте себе следующие вопросы:
  - Можно ли выполнить эту классификацию в Oracle CRM On Demand, используя функцию потока операций?
  - Нужен ли код классификации в других отчетах? Если да, подумайте о создании нового столбца и потока операций для заполнения столбца.
- Отчет, который фильтрует пользовательское поле "Дата", может работать быстрее, чем подобный отчет, который фильтрует пользовательское поле "Дата и время", потому что все поля "Дата и время" включают преобразование часовых поясов, что замедляет работу. Поэтому, при возможности, фильтруйте пользовательские поля "Дата" вместо полей "Дата и время".
- Старайтесь не использовать условие OR (ИЛИ) для разных типов записей или столбцов (например, SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'). Вместо этого попробуйте сделать следующее:
  - Удалите условие OR и выполните дальнейшую классификацию в сводной таблице.
  - Разбейте отчет на несколько отчетов меньшего размера, а затем объедините результат, используя объединенную аналитику.

### Соблюдайте рекомендации при определении приглашений

Приглашения (запросы) для отчета можно определить в редакторе анализа. Эти приглашения позволяют пользователям, которые обращаются к окончательному отчету, сделать выбор, чтобы ограничить данные в отчете. При выполнении отчета, использующего приглашения, быстродействие зависит от продолжительности обработки приглашений и отчета.

При добавлении приглашений к своему отчету, выполните следующие действия:

- Сократите число приглашений, используемых для отчета.

- Избегайте использования изображений с высоким разрешением для приглашений-изображений. Рекомендуется, чтобы разрешение изображения для отчета не превышало 100 точек на дюйм, а лучше использовать изображения с разрешением 50 точек на дюйм или ниже.
- При определении приглашений в меню "Какие значения должны отображаться для пользователя" выбирает "Нет" или "Все значения" для максимальной производительности. Старайтесь не использовать параметр "Предельные значения фильтра". Этот параметр ограничивает выбор для приглашений, которые отображаются в отчете. Ограничение основано на других фильтрах и приглашениях, которые применяются к отчету. Если отчет содержит большой объем данных, этот параметр может замедлить вывод отчета.  
При выборе параметра "Нет", "Все значения" или "Предельные значения фильтра" рекомендуется найти баланс между скоростью вывода отчета и оптимальным количеством нужных значений для вывода в отчете.

### Введение ссылок на детализацию для подробных отчетов

Вместо создания отчета с длинным списком таблиц данных и диаграмм выполните следующие действия:

- Спроектируйте предварительный отчет, чтобы показать сводную информацию или тенденции, и дайте пользователям опробовать детализацию.
- Постройте отчеты с более детальной информацией для данных из первого отчета. Затем введите ссылки детализации в сводный отчет.

Следующая процедура описывает, как связать отчеты с таблицами.

#### Чтобы связать отчеты с таблицами

- 1 Щелкните значок "Формат столбца", чтобы открыть диалоговое окно "Свойства столбца".
- 2 Откройте вкладку "Формат столбца".
- 3 В раскрывающемся списке "Тип взаимодействия значений", выберите "Переход".
- 4 В поле "Перейти к другому анализу" найдите подробный отчет, который хотите развернуть, и затем нажмите ОК.

### Ограничение числа операций настройки

Расширенные возможности позволяют объединять запросы. Затем можно выполнить настроенные операции, такие как объединения, пересечения и другие действия соединения на тех запросах, чтобы построить окончательный отчет. Чем больше результатов запросов объединяется, тем дольше обработки для выполнения окончательного отчета. Для максимально быстрой обработки ограничьте число операций настройки (не более трех).

### Уточнение кода HTML и описаний

При использовании HTML в сочетании с SQL, выполните следующие действия:

- Удостоверьтесь, что код HTML ясен и точен и не содержит ненужных тегов и лишней информации.
- Проверьте ясность и точность описаний и отсутствие в них ненужных инструкций.  
Точные описания делают указанное форматирование более эффективным и уменьшают проблемы производительности.

### Удаление столбцов в сводных таблицах

Сводные таблицы позволяют просматривать разные представления отчета без создания нескольких отчетов, но это также может повлиять на производительность. При возможности удаляйте столбцы, которые не используются в самой сводной таблице, из критериев отчета (на шаге 1 "Определение критериев").

### Использование диаграммы сводных результатов

При возможности используйте параметр "Построить диаграмму сводных результатов" для каждой сводной таблицы, которой необходима диаграмма, вместо создания отдельного представления диаграммы. Несколько диаграмм в анализе потребуют больше обработки, потому что приложение Oracle CRM On Demand должно создавать диаграммы отдельно, а не одновременно со сводной таблицей.

### **Возможность масштабирования отчетов**

Возможна ситуация, что отчеты хорошо выполняются при проверке, когда еще не импортированы все производственные данные. После импорта всех производственных данных увеличенный объем данных неблагоприятно отражается на производительности. Если система Oracle CRM On Demand находится на стадии внедрения, выберите время для повторного тестирования и настройки отчетов после импорта всех производственных данных.

### **Использование оптимизированных полей кода и UTC в фильтрах**

Многие предметные области содержат специальные поля в размерностях, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". И оптимизированные, и неоптимизированные поля обеспечивают в отчетах одинаковые результаты, но использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании неоптимизированного поля. Использование этих полей в условиях фильтрации уменьшает дополнительные табличные объединения и исключает преобразования меток времени на основе часового пояса компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Оптимизированные поля поддерживают перевод с языка на язык для всех поддерживаемых языков, но не поддерживают переименование типа записи.

Чтобы повысить производительность анализов, использующих фильтры в полях оптимизированного списка выбора, используйте в фильтре значения полей оптимизированного списка выбора (код) вместо значений из папок оптимизированных пользовательских полей, зависящих от языка компании.



# Информационные панели

В информационных панелях могут отображаться сохраненные анализы, изображения, текст и ссылки на веб-узлы и документы. Информационная панель состоит из одной или нескольких страниц и подстраниц, которые представлены в виде вкладок вдоль верхнего края информационной панели. Иногда информационные панели именуются интерактивными информационными панелями.

Персональная информационная панель, именуемая "Моя информационная панель", доступна каждому пользователю в Oracle CRM On Demand. Изначально раздел "Моя информационная панель" не имеет содержимого. Если роль пользователя включает полномочия "Доступ к аналитике V3", можно выполнять следующие действия:

- Открывать персональную панель и добавлять в нее содержимое, даже если роль пользователя не позволяет создавать или изменять другие информационные панели. Дополнительные сведения см. в разделе Работа с моей информационной панелью (см. [Работа с персональной информационной панелью](#) на стр. 1196).
- Просматривать любые пользовательские информационные панели, к которым пользователь имеет доступ. Дополнительные сведения см. в разделе Просмотр информационных панелей (см. [Просмотр интерактивных информационных панелей](#) на стр. 1190).

Существует несколько встроенных информационных панелей, которые можно просматривать при наличии следующих полномочий в роли пользователя:

- Доступ к информационным панелям аналитики - просмотр встроенных информационных панелей
- Доступ к аналитическим отчетам - просмотр готовых анализов
- Доступ к аналитике V3

Если роль пользователя включает полномочия "Управление информационными панелями" и "Доступ к аналитике V3", можно использовать построитель информационных панелей для создания информационных панелей и сохранения их в любой папке аналитики, к которой имеется доступ.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Изменить встроенные информационные панели невозможно.

Пошаговые инструкции для работы с информационными панелями см. в следующих разделах:

- [Просмотр интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1190)
- [Настройка страниц информационных панелей во время выполнения](#) (на стр. 1192)
- [Создание информационных панелей](#) (на стр. 1193)
- Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193)
- Работа с моей информационной панелью (см. [Работа с персональной информационной панелью](#) на стр. 1196)
- [Создание приглашений информационных панелей](#) (на стр. 1196)
- [Добавление приглашений в информационные панели](#) (на стр. 1197)
- [Настройка внешнего вида страниц информационных панелей](#) (на стр. 1198)
- [Задание условий отображения содержимого на страницах информационных панелей](#) (на стр. 1200)
- [Добавление текстовых ссылок и ссылок-изображений на страницы информационных панелей](#) (на стр. 1201)
- [Добавление представлений папок каталога презентаций на страницы информационных панелей](#) (см. [Добавление представлений папок аналитики на страницы информационных панелей](#) на стр. 1203)
- [Задание способа отображения результатов при детализации на страницах информационных панелей](#) (см. [Настройка способа отображения результатов при выполнении детализации на страницах информационной панели](#) на стр. 1203)
- Редактирование свойств приглашений и анализов информационных панелей (см. [Редактирование свойств приглашений и анализов на информационных панелях](#) на стр. 1204)

- [Применение форматирования к информационным панелям](#) (на стр. 1205)
- [Изменение параметров печати и экспорта для информационных панелей](#) (на стр. 1206)
- [Изменение свойств информационной панели](#) (на стр. 1207)
- [Переименование информационной панели](#) (см. [Переименование информационных панелей](#) на стр. 1208)

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Рекомендации по изменению или просмотру информационных панелей](#) (на стр. 1190)
- [Управление просмотром информационных панелей в аналитике](#) (на стр. 1209)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель клиента](#) (на стр. 1210)
- [Встроенные информационные панели - обзорная информационная панель](#) (на стр. 1210)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель канала распространения](#) (на стр. 1211)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель эффективности продаж](#) (на стр. 1211)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель эффективности маркетинга](#) (на стр. 1212)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель обслуживания](#) (на стр. 1212)

## Рекомендации по изменению или просмотру информационных панелей

При изменении информационных панелей необходимо учитывать следующие правила:

- При создании или изменении информационной панели пользователь может добавить в информационную панель любой анализ, к которому у него есть доступ.  
Доступ к папкам аналитики и встроенным анализам определяется ролью пользователя и полномочиями. Дополнительные сведения о видимости папок, в которых хранятся анализы, см. в разделе [Настройка видимости общих аналитических папок для пользователя](#) (см. [Настройка видимости для пользователя общих аналитических папок](#) на стр. 887).
- Ниже приводятся рекомендации по добавлению анализов из каталога в информационную панель.
  - Не размещайте более сложные анализы на первой странице.
  - Группируйте анализы с аналогичной направленностью на одной странице.
  - Не добавляйте на каждую страницу более четырех анализов.
- Если у пользователя нет доступа к анализу на информационной панели, при изменении информационной панели рядом с именем анализа отображается восклицательный знак (!).
- Если добавленный на информационную панель отчет удален, при изменении информационной панели рядом с именем анализа отображается восклицательный знак (!).

При просмотре информационных панелей необходимо учитывать следующие правила:

- Если у пользователя нет доступа к анализу на информационной панели, он не отображается при просмотре информационной панели.
- Если добавленный на информационную панель анализ удален, он не отображается при просмотре информационной панели.

## Просмотр интерактивных информационных панелей

Если роль пользователя включает полномочия "Доступ к аналитике V3", можно просматривать информационные панели со страниц аналитики. На страницах аналитики можно открыть информационную панель, найдя ее в каталоге, как описано в следующей процедуре. В зависимости от того, где сохранена информационная панель, которую вы хотите просмотреть, и от полномочий, включенных для роли пользователя, он также сможет просматривать информационную панель непосредственно в

раскрываемся списке "Информационные панели" на страницах аналитики. Раскрывающийся список "Информационные панели" может содержать не более 300 информационных панелей и включает информационные панели, хранящиеся в следующих папках:

- /Общие папки/Общая папка в масштабах компании
- /Общие папки/Перенесенная общая папка в масштабах компании, если роль пользователя включает привилегию "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании"
- /Общие папки/Встроенный анализ, если роль пользователя имеет полномочия "Доступ к информационным панелям аналитики - просмотр встроенных информационных панелей" и "Доступ к аналитическим отчетам - просмотр встроенного анализа"

Следующая процедура описывает просмотр информационной панели по ссылке каталога на страницах аналитики.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения об ограничениях, применяемых при просмотре информационных панелей, см. в разделе [Рекомендации по изменению или просмотру информационных панелей \(на стр. 1190\)](#).

#### Подготовка.

- Для просмотра пользовательской информационной панели в папке /Общие папки/Перенесенная общая папка в масштабах компании необходимо, чтобы роль пользователя включала полномочия "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".
- Для просмотра встроенных информационных панелей роль пользователя должна иметь следующие полномочия:
  - Доступ к информационным панелям аналитики - просмотр встроенных информационных панелей
  - Доступ к аналитическим отчетам - просмотр готовых анализов

#### Процедура просмотра информационной панели

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 На главной странице щелкните "Каталог".
- 3 Перейдите к информационной панели, которую требуется просмотреть.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно просматривать также отдельные страницы и подстраницы информационной панели.

- 4 Нажмите значок "Открыть" в панели инструментов.

Информационная панель открывается на первой странице. Если контент не был добавлен, выводится сообщение с уведомлением о пустой странице информационной панели.

- 5 В информационной панели можно выполнить любую из следующих задач (при необходимости):

- Перемещение между страницами и подстраницами информационной панели с помощью вкладок вверх информационной панели.
- Обновление страницы или подстраницы.

Выполните эту задачу, чтобы убедиться, что операция обновления не затрагивает сохраненную информацию в кэше служб Oracle BI Presentation Services и передается на сервер Oracle BI Server для обработки.

При выборе конкретной информационной панели или анализа выполняется проверка кэша Oracle BI Presentation Services, чтобы определить, не запрашивались ли недавно такие результаты. Если это так, Oracle BI Presentation Services возвращает недавние результаты, предотвращая ненужную обработку на Oracle BI Server и в серверной базе данных. Если нет, анализ передается на Oracle BI Server для обработки. Принудительная вставка анализа в кэш Oracle BI Server невозможна.

- Добавление страниц или подстраниц в книгу брифинга.

- Настройка страниц и подстраниц информационной панели и сохранение настроек. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка страниц информационных панелей во время выполнения \(на стр. 1192\)](#).
- Отредактируйте информационную панель, если роль пользователя имеет полномочия на управление информационными панелями.

В зависимости от параметров печати и экспорта, указанных для информационной панели, возможно выполнение следующих задач:

- Экспорт информационной панели, страницы или подстраницы в Excel.
- Печать страницы или подстраницы.

#### Связанные темы

Дополнительные сведения см. в следующем разделе:

- Работа с моей информационной панелью (см. [Работа с персональной информационной панелью](#) на стр. 1196)

## Настройка страниц информационных панелей во время выполнения

В зависимости от включенных для анализа параметров может быть доступна детализация до данных в анализе, применение фильтров и приглашений, сортировка столбцов, создание групп и рассчитываемых элементов, развертывание и свертывание разделов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые из этих действий могут быть доступны в меню, открываемом по щелчку правой кнопкой мыши в некоторых представлениях в анализе. Дополнительные сведения о взаимодействиях по щелчку правой кнопки мыши см. в разделе [Определение взаимодействий по щелчку правой кнопкой мыши для пользователей \(на стр. 1134\)](#).

После изменения приглашения информационной панели или использования взаимодействий по щелчку правой кнопкой мыши можно сохранить изменения как именованные настройки, чтобы внести изменения в анализ на странице информационной панели во время выполнения. При открытии впоследствии этой страницы информационной панели, можно применить сохраненные настройки к странице, чтобы не задавать все параметры заново. Кроме того, после сохранения настроек страницы информационной панели можно выбрать эту настройку в качестве версии страницы по умолчанию. В этом случае настройка будет впоследствии автоматически применяться при каждом просмотре информационной страницы.

Следующая процедура описывает сохранение настроек для страницы информационной панели.

### ***Сохранение настроек для страницы информационной панели***

- 1 Во время выполнения щелкните значок "Параметры страницы" на странице информационной панели.
- 2 Выберите "Сохранить текущие настройки".
- 3 В диалоговом окне сохранения текущих настроек:
  - a Введите имя для настроек.
  - b Установите флажок для параметра, чтобы сделать эти настройки значениями по умолчанию для этой страницы.
  - c Нажмите кнопку "ОК".

Следующая процедура описывает применение сохраненных настроек к странице информационной панели.

### ***Применение сохраненных настроек к странице информационной панели***

- 1 Щелкните значок "Параметры страницы" на странице информационной панели.
- 2 Выберите "Применить сохраненные настройки" и выберите нужные персональные настройки.

Следующая процедура описывает очистку настроек страницы информационной панели. После очистки настроек отображается исходная версия страницы.

### **Очистка настроек для страницы информационной панели**

- 1 Щелкните значок "Параметры страницы" на странице информационной панели.
- 2 Выберите "Очистить мои настройки".

## **Создание информационных панелей**

Ниже приводится процедура создания информационной панели.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Доступ к аналитике V3" и "Управление информационными панелями".

### **Создание информационной панели**

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 На домашней странице щелкните "Информационная панель" в области "Создать".
- 3 В диалоговом окне "Новая информационная панель" введите имя и описание информационной панели.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Максимальное число символов для имени информационной панели равно 512.

- 4 Выберите расположение для сохранения информационной панели.  
При сохранении информационной панели в подпапке "Информационные панели" непосредственно в расположении /Общие папки/Общая папка в масштабах компании или /Общие папки/Перенесенная общая папка в масштабах компании, она может быть включена в раскрывающийся список "Информационные панели" на страницах аналитики, в котором может быть перечислено не более 300 информационных панелей. Если информационная панель сохраняется в подпапке "Информационные панели" на любом другом уровне (например: /Общие папки/Продажи/Информационная панель) или в любой другой подпапке, она не может быть включена в раскрывающийся список "Информационные панели". Для сохранения информационной панели в папке /Общие папки/Перенесенная общая папка в масштабах компании необходимо, чтобы роль пользователя включала полномочия "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".
- 5 Укажите, будет ли добавлен контент в информационную панель сейчас или позже.
- 6 Нажмите кнопку "ОК".
- 7 Если контент будет добавлен:
  - a **сейчас**, в построителе информационных панелей будет отображена новая информационная панель, которая содержит одну пустую страницу, для ее изменения;
  - b **Позже**, будет создана пустая информационная панель (без отображения), в которую можно будет добавить контент позже.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193)

## **Изменение информационных панелей**

При изменении информационной панели можно добавлять или удалять страницы и подстраницы, добавлять на них контент, а также изменять свойства и настройки, например параметры печати.

Можно добавлять следующие типы контента на страницы информационной панели:

- Контент, сохраненный в каталоге, в папке, к которой у вас есть доступ, например к анализам и страницам из других информационных панелей.
  - Объекты информационных панелей
- Объекты информационной панели описаны в следующей таблице.

| Срок                    | Определение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Столбцы                 | Столбцы служат для упорядоченного размещения контента информационной панели. На странице информационной панели можно создать любое количество столбцов. При перетаскивании объекта или элемента информационной панели из каталога в новую информационную панель в первый раз автоматически создается столбец. Столбцы, используемые в информационных панелях, не связаны со столбцами, используемыми в анализах. |
| Разделы                 | Содержимое представлено в разделах внутри столбцов. Любой контент, перетаскиваемый в макет страницы из области выбора, помещается в раздел внутри столбца.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ссылка на действие      | Этот объект служит для вложения в информационную панель ссылок на действия. По щелчку ссылки на действие запускается связанное с ней действие.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Меню ссылок на действие | Этот объект служит для вложения в информационную панель групп ссылок на действия. Пользователи могут выбрать из группы ссылок на действия соответствующее действие для выполнения.                                                                                                                                                                                                                               |
| Ссылка или изображение  | Этот объект служит для добавления ссылок на внешние страницы или анализы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Вложенный контент       | Этот объект служит для вложения в информационную панель контента из указанного URL-адреса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Текст                   | Этот объект служит для вложения в информационную панель текста, например советов и инструкций.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Папка                   | Этот объект используется для вложения в информационную панель представления папки аналитики, чтобы разрешить пользователям переходить из информационной панели к другому анализу в каталоге.                                                                                                                                                                                                                     |

Ниже приводится процедура изменения информационной панели.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

### **Изменение информационной панели**

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".



- 2 На главной странице щелкните "Каталог".
- 3 Перейдите к информационной панели, которую требуется изменить.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно изменять также отдельную страницу информационной панели.

- 4 Щелкните значок "Изменить" на панели инструментов.
- 5 В построителе информационных панелей выполните одну или несколько из следующих задач (при необходимости):

- Добавление страницы или подстраницы информационной панели:

- Щелкните значок "Добавить страницу информационной панели" и выберите нужный параметр.

- Добавление контента на страницу информационной панели:

- Перетащите объекты и элементы информационной панели из каталога в макет страницы информационной панели.

Сведения об ограничениях, применяемых при изменениях информационных панелей, см. в разделе [Рекомендации по изменению или просмотру информационных панелей \(на стр. 1190\)](#).

- удалите страницу информационной панели;:

- Щелкните вкладку для страницы, а затем значок "Удалить текущую страницу".

- Параметры, доступные в меню "Сервис", позволяют выполнять следующие задачи:

- настройка свойств информационной панели и страницы информационной панели;
  - определение параметров печати и экспорта страницы информационной панели;
  - Определять (в диалоговом окне ссылок на отчеты) ссылки, которые будут отображаться в анализах на странице информационной панели, за исключением анализов, для которых определены пользовательские настройки.
  - Определять, отображаются ли кнопки приглашения "Применить" и "Сбросить" на странице информационной панели во время выполнения. Эти настройки применяются к странице информационной панели и переопределяет настройки кнопок "Применить" и "Сбросить" в определении приглашения и свойствах информационной панели, если в свойствах информационной панели поля кнопок "Применить приглашения" и "Сбросить приглашение" установлено значение "Использовать настройки страницы".
  - Публиковать страницу в другой информационной панели в любом расположении, к которому у пользователя есть доступ. Эта функция позволяет совместно использовать страницу с другими, даже если страница является частью информационной панели, сохраненной в разделе "Мои папки".
  - Настраивать дополнительные свойства, например задание параметров навигации для страницы информационной панели или информационной панели.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметр, позволяющий пользователям создавать персональные сохраненные настройки для страницы, всегда выбран, и этот выбор невозможно отменить.

- 6 Чтобы изменить свойства объекта, щелкните значок "Свойства" для объекта.  
Дополнительные сведения см. в разделе Редактирование свойств приглашений и анализов информационных панелей (см. [Редактирование свойств приглашений и анализов на информационных панелях](#) на стр. 1204).
- 7 Чтобы удалить объект со страницы информационной панели, щелкните значок "Удалить" для объекта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При удалении объекта из информационной панели он удаляется только с текущей страницы информационной панели. Если объект уже сохранен в каталоге, он не удаляется из каталога.

- 8 После завершения изменений сохраните информационную панель.



**Совет.** В построителе информационных панелей можно в любой момент предварительно просмотреть страницу информационной панели, нажав кнопку "Предварительный просмотр".

- 9 Для выхода из построителя информационных панелей и возврата к информационной панели, нажмите кнопку "Выполнить".

## Работа с персональной информационной панелью

Персональная информационная панель, именуемая "Моя информационная панель", доступна каждому пользователю в Oracle CRM On Demand. Изначально раздел "Моя информационная панель" не имеет содержимого. Если роль пользователя включает полномочия "Доступ к аналитике V3", он может открывать персональную панель и добавлять в нее содержимое, даже если роль пользователя не позволяет создавать или изменять другие информационные панели. Пользователь может также добавлять страницы и подстраницы в свою информационную панель.

Ниже приводится процедура доступа к персональной информационной панели.

### Открытие персональной информационной панели

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 В раскрывающемся списке информационных панелей выберите "Моя информационная панель".

Ниже приводится процедура добавления контента в персональную информационную панель.

### Добавление контента в персональную информационную панель

- 1 Откройте свою информационную панель.
- 2 Щелкните значок "Параметры страницы" и выберите "Изменить информационную панель" в раскрывающемся списке параметров.
- 3 В построителе информационных панелей добавьте нужный контент в информационную панель. Дополнительные сведения об изменении информационных панелей см. в разделе [Изменение информационных панелей \(на стр. 1193\)](#).
- 4 После завершения изменений сохраните информационную панель.

## Создание приглашений информационных панелей

Приглашения информационных панелей позволяют конечным пользователям задавать значения данных для фильтров для некоторых или всех анализов, вложенных в информационную панель, во время выполнения. В зависимости от настройки приглашения фильтры могут определять содержимое всех анализов, которые содержатся в информационной панели или на конкретной странице информационной панели.

Приглашение, созданное на уровне информационной панели называется приглашением информационной панели, поскольку оно создается вне конкретной информационной панели и сохраняется в каталоге как объект, который может быть затем добавлен в любую информационную панель или на страницу информационной панели, указанную в приглашении. Приглашение информационной панели может быть приглашением столбца, переменной, изображения или валюты. Созданные приглашения информационных панелей можно многократно использовать. При обновлении и сохранении объекта приглашения эти обновления немедленно отображаются во всех информационных панелях, в которых используется приглашение.

При создании приглашений информационной панели необходимо учитывать следующее:

- Число столбцов, включенных в приглашение информационной панели, может влиять на производительность. Как правило, следует включать в приглашение минимально необходимое число столбцов.

- В большинстве случаев приглашение информационной панели может содержать столбцы, которые не включены в анализ в информационной панели. Любые столбцы в приглашении, не включенные в анализ, не влияют на фильтр анализа.

Однако если приглашение информационной панели использует приглашение столбцов, которые не задают переменные презентации, все столбцы в приглашении информационной панели должны относиться к вложенным анализам, которые должны быть отфильтрованы посредством приглашения информационной панели. Кроме того, фильтр, для которого установлен оператор режима фильтрации на основе ввода данных в приглашении, должен быть определен для каждого соответствующего столбца в анализе. Столбцы в приглашении информационной панели не обязательно отображаются в области "Выбранные столбцы".

### **Чтобы создать приглашение информационной панели**

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 На домашней странице щелкните "Приглашение информационной панели" в области "Создать".
- 3 В меню "Выбор предметной области" выберите предметную область, для которой необходимо создать приглашение.
- 4 В области определения щелкните значок "Новый" и выберите нужный тип приглашения.
- 5 Заполните сведения о приглашении и сохраните его.

Информацию о сведениях, определяемых для приглашения, см. в следующих разделах:

- Добавление приглашений для столбцов в аналитике (см. [Добавление приглашений столбца в аналитике](#) на стр. 1140)
- [Добавление приглашений для валюты в аналитике](#) (на стр. 1142)
- Добавление приглашений с изображениями в аналитике (см. [Добавление приглашений-изображений в аналитике](#) на стр. 1142)
- Добавление приглашений для переменной в аналитике (см. [Добавление приглашений переменных в аналитике](#) на стр. 1143)

### **Добавление приглашений в информационные панели**

Можно добавлять приглашения в информационную панель или на отдельные страницы информационной панели, не перезапуская информационную панель. Значения, выбранные пользователем в приглашении, определяет содержимое всех анализов в информационной панели или на странице информационной панели.

Существует также возможность добавлять приглашения, скрытые от пользователей, запускающих информационную панель. Когда пользователь запускает информационную панель со скрытым приглашением анализа в информационной панели или на странице информационной панели автоматически фильтруются с использованием значения по умолчанию, заданного в приглашении, и пользователь не может выбрать другое значение. Можно добавить скрытые приглашения на уровне информационной панели и страницы информационной панели.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Приглашение информационной панели, которое необходимо добавить в информационную панель, должно существовать в каталоге и должно быть сохранено в папке, к которой пользователь должен иметь доступ. Сведения о создании приглашений информационной панели см. в разделе [Создание приглашений информационной панели](#) (см. [Создание приглашений информационных панелей](#) на стр. 1196). Кроме того, если предполагается скрыть приглашение от пользователей, следует определить значение по умолчанию.

Ниже приводится процедура добавления видимого приглашения в информационную панель.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

### ***Добавление приглашения в информационную панель или на страницу информационной панели***

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.  
Сведения о том, как открыть информационную панель в редакторе информационных панелей, см. в разделе Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193).
- 2 В построителе информационных панелей в области "Каталог" найдите приглашение информационной панели и перетащите его в раздел на странице информационной панели.
- 3 Чтобы указать, применяется ли приглашение ко всей информационной панели или только к этой странице, щелкните значок "Свойства" для объекта приглашения информационной панели и выберите "Информационная панель" или "Страница".
- 4 Сохраните информационную панель.

Ниже приводится процедура добавления скрытого приглашения, которое применяется ко всем анализам в информационной панели.

### ***Добавление скрытого приглашения в информационную панель***

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.
- 2 В построителе информационных панелей щелкните "Инструменты" и выберите "Свойства информационной панели".
- 3 В диалоговом окне "Свойства информационной панели" щелкните значок правки для элемента "Фильтры и переменные".
- 4 Щелкните зеленый значок (+) и выберите приглашение информационной панели из каталога.
- 5 Нажмите кнопку "ОК".

Ниже приводится процедура добавления скрытого приглашения, которое применяется к анализу на отдельной странице информационной панели.

### ***Добавление скрытого приглашения на страницу информационной панели***

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.
- 2 Щелкните значок "Инструменты" и выберите свойства информационной панели.
- 3 В разделе страниц информационной панели в диалоговом окне свойств информационной панели щелкните страницу, на которую следует добавить приглашение, и щелкните значок "Выбрать приглашение для сбора фильтров и переменных по умолчанию".
- 4 Щелкните зеленый значок (+) и выберите приглашение информационной панели из каталога.
- 5 Нажмите кнопку "ОК".

## **Настройка внешнего вида страниц информационных панелей**

В этой теме поясняется, как управлять внешним видом страниц информационной панели.

Столбцы служат для упорядоченного размещения содержимого информационной панели. Содержимое представлено в разделах внутри столбцов. Можно добавлять и удалять столбцы, задавать их ширину в пикселях или в процентах от страницы информационной панели.

При наличии на странице информационной панели нескольких столбцов можно изменить их расположение на странице путем вставки разрыва столбца. Например, при наличии двух расположенных рядом столбцов в результате разрыва правого столбца он располагается под первым столбцом, а ширина каждого из столбцов увеличивается до первоначальной суммарной ширины обоих столбцов. При наличии трех расположенных рядом столбцов в результате разрыва среднего столбца два крайних столбца располагаются под первым столбцом, а ширина первого столбца увеличивается до первоначальной суммарной ширины первых двух столбцов.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

### **Задание ширины столбца**

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.  
Сведения о том, как открыть информационную панель в редакторе информационных панелей, см. в разделе Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193).
- 2 В редакторе информационных панелей щелкните значок "Свойства" для столбца и выберите "Свойства столбца".
- 3 В диалоговом окне "Свойства столбца" разверните ссылку "Дополнительные параметры форматирования".
- 4 В разделе "Дополнительные параметры форматирования":
  - Если требуется, чтобы размер столбца определялся параметром, выбранным в разделе "Размер страницы" диалогового окна "Свойства информационной панели", выберите "Наилучшее соответствие".
  - Если необходимо задать размер или минимальный размер для ширины столбца, выберите "Конкретный размер" или "Минимальный размер", а затем укажите конкретный или минимальный размер для ширины столбца следующим образом:
    - Для задания ширины в пикселях введите количество пикселей, например, 200.
    - Для задания ширины в процентах от страницы информационной панели введите значение со знаком процентов (%), например, 20%.
- 5 Нажмите кнопку ОК.

### **Процедура добавления разрывов столбцов**

- Щелкните значок "Свойства" для столбца, выберите "Разрыв", а затем выберите соответствующий тип разрыва:
  - **Без разрыва.** Этот вариант позволяет поместить столбец рядом со столбцом выше.
  - **Разрыв столбца.** Этот вариант позволяет поместить столбец под столбцом, который в настоящее время находится слева (или является следующим).

- **Разрыв страницы с разрывом столбца.** Этот вариант позволяет поместить столбец на другой странице в версии для печати или формате PDF. Он также позволяет поместить столбец под следующим столбцом, если не выбран параметр "Разрыв столбца".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметр "Разрыв столбца" доступен только в том случае, если на странице есть несколько столбцов, и только для столбцов после первого.

Можно принудительно всегда отображать первый столбец в верхней части страницы даже при прокрутке страницы вниз.

#### ***Процедура настройки фиксации первого столбца в верхней части страницы***

- Щелкните значок "Свойства" для первого столбца и выберите команду "Заморозить".

#### **Добавление разделов в столбцы**

Столбцы состоят из разделов, в которых представлено содержимое информационной панели. По умолчанию разделы расположены по вертикали. В столбец можно перетащить любое количество столбцов.

При перетаскивании содержимого в столбец, к которому не добавлен раздел для содержимого, раздел создается автоматически.

При перетаскивании раздела из одного столбца в другой вместе с разделом перемещается все его содержимое.

#### ***Добавление раздела к столбцу***

- Перетащите объект-раздел из области объектов информационной панели на панели выбора в столбец. Выделение столбца указывает на то, что для размещения раздела в подходящем месте столбца достаточно отпустить кнопку мыши.

#### **Организация контента в разделах**

При перетаскивании объекта в раздел, который уже содержит один объект, можно перенести объект в раздел, выбрав горизонтальную или вертикальную ориентацию. Это определит макет для раздела. Однако впоследствии можно будет изменить макет для раздела, как описано здесь.

#### ***Процедура настройки организации контента в разделе с горизонтальной ориентацией***

- Щелкните значок "Горизонтальный макет" для раздела.

#### ***Процедура настройки организации контента в разделе с вертикальной ориентацией***

- Щелкните значок "Вертикальный макет" для раздела.

Для информационной панели также можно применить форматирование. Дополнительные сведения см. в разделе [Применение форматирования для информационных панелей](#) (см. [Применение форматирования к информационным панелям](#) на стр. 1205).

### **Задание условий отображения содержимого на страницах информационных панелей**

Отображение всего раздела информационной панели и его контента может зависеть от выполнения определенных условий, что отражается булевым значением, которое возвращается анализом. Аналогичным образом можно настроить условное отображение ссылок на действия.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

### **Процедура настройки условного отображения раздела на странице информационной панели**

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.  
Сведения о том, как открыть информационную панель в редакторе информационных панелей, см. в разделе Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193).
- 2 Щелкните значок "Свойства" для раздела и выберите команду "Условие".
- 3 В диалоговом окне "Условие для раздела" создайте новое условие или выберите сохраненное в каталоге.
- 4 Нажмите кнопку "ОК".

### **Процедура настройки условного отображения ссылки на действие на странице информационной панели**

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.
- 2 Если ссылка на действие еще не добавлена в макет, добавьте ее.
- 3 Щелкните значок "Свойства" для объекта ссылки на действие.
- 4 В диалоговом окне "Свойства ссылки на действие" выполните следующее:
  - a Установите переключатель "При условии".
  - b В поле "Условие" создайте новое условие или выберите сохраненное в каталоге.
  - c Нажмите кнопку "ОК".

**СОВЕТ.** При создании нового условия для раздела или ссылки на действие можно сохранить это условие в каталоге. Для этого щелкните значок "Больше" для раздела или ссылки на действие рядом с полем "Условие".

## **Добавление текстовых ссылок и ссылок-изображений на страницы информационных панелей**

Можно добавить к информационной панели текстовые ссылки и ссылки-изображения, а также задать действия, выполняемые при выборе этих ссылок пользователем. Например, можно направлять пользователей на другой веб-узел или информационную панель, открывать документы, запускать приложения и выполнять любые другие действия, поддерживаемые браузером. Можно также добавить обычные изображения или текст без функции ссылок.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".



### **Процедура добавления текстовой ссылки или ссылки-изображения на страницу информационной панели**

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.  
Сведения о том, как открыть информационную панель в редакторе информационных панелей, см. в разделе Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193).
  - 2 В редакторе информационных панелей перетащите объект ссылки или изображения с панели "Объект информационных панелей" в раздел на странице информационной панели.
  - 3 Щелкните значок "Свойства" для объекта.  
Отображается диалоговое окно свойств ссылки или изображения.
  - 4 Задайте значения параметров.
    - Для текстовой ссылки введите текст в поле заголовка.
    - Для ссылки-изображения щелкните "Выбрать изображение". В диалоговом окне "Выбор изображения" выберите изображение или введите расположение и имя изображения в поле URL-адреса и нажмите кнопку ОК.  
Местоположение следует указать в виде адреса URL.  
Если требуется снабдить изображение подписью, введите ее в поле "Заголовок" и в раскрывающемся списке "Положение" выберите местоположение подписи относительно изображения.
  - 5 Укажите действие, выполняемое при щелчке на тексте или изображении.
    - Если при щелчке ссылки или изображения должен быть открыт анализ или информационная панель, установите переключатель "Анализ" или "Информационная панель", затем выберите анализ или информационную панель с помощью кнопки "Обзор".
    - Если следует выполнять другое действие, например, открытие веб-узла, документа или программы, укажите в качестве адресата значение 'URL' и введите полный путь в поле, расположенном справа от вариантов выбора адресата. В области 'Адресат' выберите отображение адресата в ранее открытом окне браузера или в новом окне.  
Ссылкой может служить любой адрес URL (унифицированный указатель ресурса), который может интерпретироваться браузером. Адреса URL могут указывать веб-узлы, документы, изображения, узлы FTP, группы новостей и т.п. Ниже приведены примеры допустимых адресов URL, поддержка которых зависит от конкретного браузера.  
  
`http://home.netscape.com/index.html`  
`ftp://ftp.microsoft.com`  
`news:news.announce.newusers`  
  
Подробнее о видах внутреннего и внешнего содержимого, на которое может указывать ссылка, см. в следующей таблице.
- СОВЕТ.** При выборе между отображением адресата в ранее открытом окне браузера или в новом окне рекомендуется учитывать следующую информацию. Для каждого действия, кроме передачи почтового сообщения и выполнения программы, можно управлять отображением ссылки. Если требуется, чтобы действие выполнялось в области отображения на информационной панели, выберите текущее окно. Информационная панель остается активной, но отображается на заднем плане. Если требуется, чтобы действие выполнялось в новом окне браузера, выберите новое окно.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Для добавления только текста или изображения без функции ссылки не заполняйте поле, расположенное справа от вариантов выбора адресата.
- 6 Нажмите кнопку ОК.
  - 7 Сохраните информационную панель.



В следующей таблице представлены варианты ссылок для добавления ссылки в виде текста или изображения с помощью редактора информационных панелей.

| Тип ссылки                                                   | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Веб-узел или документ                                        | Необходимо указать адрес URL узла или документа. Можно скопировать конечный адрес из текстового поля адреса или расположения в браузере, а затем вставить его.                                                                                                                                         |
| Передача сообщения электронной почты указанному пользователю | Необходимо указать адрес URL в формате mailto, например:<br><code>mailto:support@oracle.com</code><br>При выборе пользователем этой ссылки в браузере запускается приложение электронной почты с заполненным полем 'Кому'. (Управление запуском команды электронной почты является функцией браузера). |

## Добавление представлений папок аналитики на страницы информационных панелей

На информационную панель можно добавить представление папки аналитики с ее содержимым. Предположим, что в папке сохранен набор анализов, который часто выполняется. Можно добавить на информационную панель представление этой папки. После этого можно открыть папку непосредственно на информационной панели, перейти к сохраненному запросу и щелкнуть его, чтобы запустить на выполнение.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

### Процедура добавления представления папки аналитики на страницу информационной панели

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.  
Сведения о том, как открыть информационную панель в редакторе информационных панелей, см. в разделе Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193).
- 2 В редакторе информационных панелей в разделе "Каталог" найдите нужную папку и перетащите ее в раздел страницы информационной панели.
- 3 Сохраните информационную панель.

## Настройка способа отображения результатов при выполнении детализации на страницах информационной панели

Можно задать способ отображения результатов при детализации анализа на информационной панели. Предусмотрены следующие способы отображения результатов.

- Новые результаты могут отображаться непосредственно на информационной панели вместо исходного анализа.  
По умолчанию этот режим включен. Размеры области, занимаемой исходным анализом, автоматически изменяются, чтобы разместить новые результаты.

- Новые результаты могут отображаться вместо информационной панели.

Это поведение управляется параметром "Непосредственная детализация" в редакторе информационных панелей. Этот режим устанавливается на уровне раздела, то есть он применяется ко всем анализам с возможностью детализации в пределах данного раздела. Для возврата к исходному анализу или на информационную панель можно нажать кнопку "Назад" в обозревателе.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

#### ***Процедура определения способа отображения результатов при детализации на страницах информационной панели***

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.  
Сведения о том, как открыть информационную панель в редакторе информационных панелей, см. в разделе Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193).
- 2 В редакторе информационных панелей щелкните значок "Свойства" для раздела, затем установите или снимите флажок "Непосредственная детализация":
  - Если требуется отображать новые результаты непосредственно на информационной панели, щелчком мыши включите режим непосредственного перехода по иерархии. Рядом с этим параметром появляется флажок.
  - Если требуется отображать новые результаты вместо информационной панели, отключите режим непосредственного перехода по иерархии, сняв соответствующий флажок щелчком мыши.

### **Редактирование свойств приглашений и анализов на информационных панелях**

Предоставляется возможность редактировать свойства приглашений и анализов информационной панели, добавленные туда из каталога.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в процессе работы над страницей изменить свойства приглашений и анализов интерактивной информационной панели в соответствии с приведенными в этом разделе инструкциями, будут также сохранены все остальные изменения, внесенные на этой странице.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

#### ***Процедура редактирования свойств приглашений информационной панели***

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.  
Сведения о том, как открыть информационную панель в редакторе информационных панелей, см. в разделе Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193).

- 2 Щелкните значок "Свойства" для приглашения информационной панели и выберите свойство, которое требуется изменить:
  - Область действия.  
Задайте применение приглашения для всех анализов на информационной панели или для анализов только на текущей странице.
  - Ссылки на приглашения.  
Настройка доступа пользователей к ссылке на редактирование для приглашения во время выполнения.
- 3 Нажмите кнопку ОК.
- 4 Сохраните информационную панель.

### **Процедура редактирования свойств анализа на информационной панели**

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.
- 2 В редакторе информационных панелей щелкните значок "Свойства" для анализа и выберите свойство для изменения:
  - Отображаемые результаты  
Если выбран режим встраивания в раздел, запрос выполняется автоматически и результаты отображаются непосредственно на информационной панели. Этот параметр выбран для анализов по умолчанию.  
Можно также выбрать отображение ссылки, при выборе которой пользователями будет выполняться запрос, а также указать способ отображения результатов: на информационной панели или в отдельном окне.
  - Ссылки в отчетах  
При выборе этого варианта отображается диалоговое окно ссылок в отчетах, где можно выбрать ссылки для отображения в анализе на странице информационной панели.
  - Отображение представлений  
Этот параметр позволяет просмотреть доступные представления анализа. Можно выбрать представление для просмотра.
  - Переименовать  
Этот параметр позволяет открыть диалоговое окно "Переименование", где можно ввести новое имя для анализа.
- 3 Нажмите кнопку ОК.
- 4 Сохраните информационную панель.

### **Применение форматирования к информационным панелям**

Диалоговое окно форматирования в редакторе информационных панелей обеспечивает доступ к атрибутам отображения информационных панелей и управление ими. В зависимости от форматируемого объекта в этом диалоговом окне могут отображаться различные параметры, например, элементы управления шрифтом, ячейками и рамками, а также дополнительные параметры форматирования, такие как отступы в ячейках. Форматирование позволяет изменить внешний вид столбцов и разделов на информационной панели, в частности, цвет фона и параметры рамок.

Выбор между расположением по горизонтали и по вертикали аналогичен выбору между режимами выравнивания в программах обработки текста. Переход к расположению по вертикали изменяет внешний вид только в том случае, если протяженность столбца соответствует нескольким строкам других столбцов.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением

личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

### **Процедура применения форматирования к информационной панели**

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.  
Сведения о том, как открыть информационную панель в редакторе информационных панелей, см. в разделе Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193).
- 2 В редакторе информационных панелей нажмите кнопку "Свойства" для столбца или раздела и выберите параметр "Форматирование раздела" или "Свойства столбца".
- 3 В области "Ячейка" установите выравнивание и цвет фона.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для выравнивания по горизонтали стандартным выравниванием текста является левое. Для числовых значений стандартным выравниванием является правое.

Выравнивание по вертикали игнорируется, если в столбце не содержится несколько строк других столбцов.

- 4 В области "Граница" выберите положение, цвет и стиль границы ячейки.  
**СОВЕТ.** Можно выбирать пользовательские рамки, нажимая на верхнюю, нижнюю, левую и правую части рамки около раскрывающегося списка "Расположение".
- 5 Для форматирования отступа в ячейке нажмите "Дополнительные возможности форматирования" и укажите значения для высоты и ширины содержимого ячейки, отступ сверху, снизу, слева и справа от содержимого.  
Значения указываются в пикселях.
- 6 Для переопределения элементов стиля и классов, указанных в таблицах стилей Oracle CRM On Demand, установите настройки в области "Настройки пользовательского стиля CSS":
  - a Выберите настройки, которые хотите использовать.
  - b Укажите местоположение класса, стиля или таблицы стилей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Расширенные настройки стиля и форматирования предназначены для пользователей, знакомых с каскадными таблицами стилей.
- 7 Нажмите кнопку "ОК".

### **Изменение параметров печати и экспорта для информационных панелей**

Для вывода данных в формате PDF с информационной панели можно задать параметры страницы, а также содержимое верхнего и нижнего колонтитулов. Информационные панели и представления распечатываются в формате Adobe Acrobat PDF. Для печати в формате Adobe PDF необходима программа Adobe Reader 6.0 или более поздняя версия.

Если добавляется верхний или нижний колонтитул, этот текст отображается как в HTML-формате вывода для печати, так и в PDF-формате вывода, и обычно, форматирование, применяемое к тексту верхнего или нижнего колонтитула, применяется к обоим типам вывода. Однако параметры переопределения элементов стиля и класса, указанные в таблицах стилей Oracle CRM On Demand, применяются только к выводу HTML.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Заданные пользователем параметры печати применяются только к выходным данным в формате PDF. При печати файла PDF на локальном или сетевом принтере применяются параметры печати (такие как формат бумаги), заданные в обозревателе.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

### **Чтобы изменить параметры печати и экспорта для информационной панели**

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.  
Сведения о том, как открыть информационную панель в редакторе информационных панелей, см. в разделе Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193).
- 2 Щелкните значок "Инструменты" и выберите свойства печати и экспорта.  
Будет отображено диалоговое окно управления печатью и экспортом.
- 3 Выберите требуемые значения параметров страниц.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметры "Стандартные макеты печати" определяют, могут ли пользователи печатать информационную панель, а параметры "Стандартный вывод в Excel" определяют, могут ли пользователи экспортировать информационную панель и страницы из информационной панели. Эти параметры применяются, когда пользователи запускают информационную панель из области, в которую она встроена, например веб-апплет, веб-вкладка или веб-ссылка, а также когда пользователи запускают информационную панель со страниц аналитики. Если необходимо запретить пользователям печатать информационную панель или экспортировать информационную панель и страницы информационной панели, снимите соответствующие флажки.

- 4 Для добавления верхнего или нижнего колонтитула сделайте следующее:
  - a Выберите соответствующий параметр и нажмите кнопку "Правка".
  - b С помощью параметров в диалоговом окне составьте верхний или нижний колонтитул.  
Каждый колонтитул может содержать до трех строк.
  - c Для косметического форматирования элемента верхнего или нижнего колонтитула нажмите кнопку форматирования, чтобы открыть диалоговое окно изменения формата.
  - d Выберите параметры шрифта, ячейки, границы и дополнительные параметры форматирования.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Дополнительные сведения о некоторых параметрах форматирования можно найти в разделе [Применение форматирования к информационным панелям](#) (на стр. 1205).

  - e Нажмите кнопку "ОК" для закрытия диалогового окна изменения формата.
  - f Нажмите ОК для сохранения верхнего или нижнего колонтитула.
- 5 После завершения изменения параметров печати и экспорта нажмите кнопку "ОК".

### **Изменение свойств информационной панели**

Можно настраивать свойства для информационной панели в целом, а также удалять, скрывать отдельные страницы и изменять их порядок. При изменении свойств информационной панели в процессе работы над страницей все изменения, внесенные на этой странице, автоматически сохраняются.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением

личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

### **Чтобы изменить свойства информационной панели**

- 1 Позволяет открыть информационную панель в редакторе информационных панелей.  
Сведения о том, как открыть информационную панель в редакторе информационных панелей, см. в разделе Редактирование информационных панелей (см. [Изменение информационных панелей](#) на стр. 1193).
- 2 Щелкните значок "Инструменты" и выберите свойства информационной панели.
- 3 В диалоговом окне "Свойства информационной панели" внесите изменения.  
Ниже перечислены некоторые типы действий, которые можно выполнить в диалоговом окне "Свойства информационной панели":
  - Добавление описания для информационной панели. Описания хранятся вместе с информационными панелями, но не отображаются на них.
  - Переупорядочивание страниц информационной панели. Выберите страницу для перемещения и используйте стрелки с соответствующим направлением для перемещения страницы на новое место.
  - Скрытие страницы информационной панели. Позволяет скрыть страницу от других пользователей. Например, при внесении изменений на странице можно скрыть эту страницу от других пользователей до завершения изменений. Но если какие-либо пользователи в данный момент просматривают эту страницу, она продолжает оставаться видимой этим пользователям.  
После завершения внесения изменений необходимо снова снять флажок "Скрыть страницу", чтобы отобразить ее для других пользователей.

**Внимание!** За исключением скрытия или изменения порядка страниц, любые действия, выполняемые в разделе "Страницы информационной панели" диалогового окна "Свойства информационной панели", не отменяются при нажатии кнопки "Отмена" для закрытия этого диалогового окна.

  - Изменение имени страницы информационной панели. При переименовании страницы информационной панели можно сохранить ссылки пользователей на прежнее имя. При этом создается ярлык с прежним именем, указывающий на переименованную страницу информационной панели в каталоге.
  - удалите страницу информационной панели;
- 4 Нажмите "Сохранить" для сохранения внесенных изменений.

На странице информационной панели невозможно изменить полномочия. В диалоговом окне свойств информационной панели отключен значок безопасности.

## **Переименование информационных панелей**

Для переименования информационной панели используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для редактирования информационной панели роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к аналитике V3". Для редактирования информационных панелей, за исключением личной (Моя информационная панель) роль пользователя должна также обладать полномочиями "Управление информационными панелями". Кроме того, для редактирования пользовательской информационной панели, которая хранится в папке по адресу /Shared Folders/Migrated Company Wide



Shared Folder роль пользователя должна обладать полномочиями "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".

### **Чтобы переименовать информационную панель**

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 На главной странице щелкните "Каталог".
- 3 Перейдите к информационной панели, которую необходимо переименовать.
- 4 Щелкните имя информационной панели и выберите "Переименовать" в раскрывающемся меню.
- 5 Введите новое имя для информационной панели.

Переименовав информационную панель, можно сохранить ссылки пользователей на прежнее имя. При этом создается ярлык с прежним именем, указывающий на переименованную информационную панель в каталоге.

- 6 Нажмите "Сохранить" для сохранения внесенных изменений.

## **Управление просмотром информационных панелей в аналитике**

При наличии у роли полномочий "Управление ролями и доступом" и "Управление информационными панелями" можно управлять доступностью (видимостью) отдельных информационных панелей. Назначение видимости происходит на основе ролей пользователей. Например, можно выбрать информационную панель и затем разрешить ролям пользователей "Агент по обслуживанию" и "Менеджер по обслуживанию" просматривать эту информационную панель.

Если информационной панели никогда не назначалась видимость, она не будет иметь ограничений и будет отображаться для всех пользователей. Администраторы и пользователи с полномочиями на управление пользовательскими отчетами всегда имеют доступ ко всем информационным панелям, даже если их роли не был предоставлен доступ.

**Примечание.** Полномочия "Доступ к информационным панелям аналитики - просмотр встроенных информационных панелей" служат для управления доступом пользователей к встроенным информационным панелям, но не влияют на их доступ к пользовательским информационным панелям.

### **Для назначения видимости информационной панели**

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 Щелкните "Информационные панели" в области "Управление".
- 3 Перейдите к папке, содержащей информационную панель, например "Папка, совместно используемая в пределах компании".
- 4 Выберите информационную панель в списке и щелкните значок "Изменить", чтобы открыть страницу "Возможности просмотра информационной панели".
- 5 Нажмите "Добавить роли".
- 6 На странице "Связанные роли" щелкните значок "Выбрать" рядом с каждой ролью, которая должна иметь доступ к выбранной информационной панели.
- 7 После добавления ролей нажмите кнопку ОК.
- 8 Чтобы вернуться на страницу "Управление просмотром информационной панели" щелкните ссылку "назад к управлению просмотром информационной панели".

### **Для удаления видимости информационной панели для роли**

- 1 Перейдите на вкладку "Аналитика".
- 2 Щелкните "Информационные панели" в области "Управление".



- 3 Перейдите к папке, содержащей информационную панель, например "Папка, совместно используемая в пределах компании".
- 4 Выберите информационную панель в списке и щелкните значок "Изменить", чтобы открыть страницу "Сведения об информационной панели".
- 5 В области "Связанная роль" щелкните "Удалить" рядом с ролями, которые требуется удалить.
- 6 Нажмите кнопку "ОК" для подтверждения удаления.
- 7 После завершения изменения ролей нажмите кнопку ОК.
- 8 Чтобы вернуться на страницу "Управление просмотром информационной панели" щелкните ссылку "назад к управлению просмотром информационной панели".

Если из списка ролей удалить все роли, больше не будет ограничений для информационной панели, и ее могут просматривать все пользователи.

## Встроенные информационные панели - информационная панель клиента

Информационная панель клиента содержит сведения о назначенных клиентах и включает анализы по закрытым продажам, ожидаемым продажам и демографическим атрибутам. Эти анализы могут быть отфильтрованы на основе следующих критериев:

- Финансовый квартал
- Финансовый год
- Область
- Отрасль
- Уровень отчетности

Скорректировав нужные значения фильтра, нажмите кнопку "Применить", чтобы применить вновь выбранные фильтры к анализам.

Чтобы открыть информационную панель клиента на вкладке аналитики, разверните меню "Информационные панели" и выберите "Клиент".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На предварительно построенной информационной панели в поле с названием *Данные обновлены* на отображается значение переменной сеанса USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Эта переменная содержит штамп времени в часовом поясе пользователя для начала последнего обновления исторических данных. В более ранних версиях функциональности аналитики в предварительно построенном анализе отображалось значение переменной LAST\_REFRESH\_DT.

## Встроенные информационные панели - обзорная информационная панель

Обзорная информационная панель содержит сведения о перспективах продаж, эффективности обслуживания, лучших клиентах и возможностях. Эти анализы могут быть отфильтрованы на основе следующих критериев:

- Финансовый квартал
- Финансовый год
- Область

Скорректировав нужные значения фильтра, нажмите кнопку "Применить", чтобы применить вновь выбранные фильтры к анализам.

Чтобы открыть информационную панель обзора на вкладке аналитики, разверните меню "Информационные панели" и выберите "Обзор".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На предварительно построенной информационной панели в поле с названием *Данные обновлены на* отображается значение переменной сеанса USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Эта переменная содержит штамп времени в часовом поясе пользователя для начала последнего обновления исторических данных. В более ранних версиях функциональности аналитики в предварительно построенном анализе отображалось значение переменной LAST\_REFRESH\_DT.

## Встроенные информационные панели - информационная панель канала распространения

Информационная панель канала распространения содержит сведения об ожидаемых продажах, закрытых продажах, количестве и распределении канала распространения и включает анализы по закрытым продажам, ожидаемым продажам и демографическим атрибутам. Эти анализы могут быть отфильтрованы на основе следующих критериев:

- Финансовый квартал
- Финансовый год
- Отрасль
- Размер сделки
- Финансовый квартал канала распространения
- Финансовый год канала распространения

Скорректировав нужные значения фильтра, нажмите кнопку "Применить", чтобы применить вновь выбранные фильтры к анализам.

Чтобы открыть информационную панель канала распространения на вкладке аналитики, разверните меню "Информационные панели" и выберите "Канал распространения".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На предварительно построенной информационной панели в поле с названием *Данные обновлены на* отображается значение переменной сеанса USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Эта переменная содержит штамп времени в часовом поясе пользователя для начала последнего обновления исторических данных. В более ранних версиях функциональности аналитики в предварительно построенном анализе отображалось значение переменной LAST\_REFRESH\_DT.

## Встроенные информационные панели - информационная панель эффективности продаж

Информационная панель эффективности продаж содержит сведения о сделках пользователя. Эти анализы могут быть отфильтрованы на основе следующих критериев:

- Финансовый квартал
- Финансовый год
- Область
- Отрасль
- Уровень отчетности

Скорректировав нужные значения фильтра, нажмите кнопку "Применить", чтобы применить вновь выбранные фильтры к анализам.

Чтобы открыть информационную панель эффективности продаж на вкладке аналитики, разверните меню "Информационные панели" и выберите "Эффективность продаж".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На предварительно построенной информационной панели в поле с названием *Данные обновлены на* отображается значение переменной сеанса USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Эта переменная содержит штамп времени в часовом поясе пользователя для начала последнего обновления исторических данных. В более ранних версиях функциональности аналитики в предварительно построенном анализе отображалось значение переменной LAST\_REFRESH\_DT.

## Встроенные информационные панели - информационная панель эффективности маркетинга

Информационная панель эффективности маркетинга содержит сведения о кампаниях пользователя и включает анализы завершенных кампаний, распределения зацепок по срокам, статуса контроля, трендов источников зацепок и объема возможностей. Эти анализы могут быть отфильтрованы на основе следующих критериев:

- Финансовый квартал
- Финансовый год

Скорректировав нужные значения фильтра, нажмите кнопку "Применить", чтобы применить вновь выбранные фильтры к анализам.

Чтобы открыть информационную панель эффективности маркетинга на вкладке аналитики, разверните меню "Информационные панели" и выберите "Эффективность маркетинг".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На предварительно построенной информационной панели в поле с названием *Данные обновлены на* отображается значение переменной сеанса USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Эта переменная содержит штамп времени в часовом поясе пользователя для начала последнего обновления исторических данных. В более ранних версиях функциональности аналитики в предварительно построенном анализе отображалось значение переменной LAST\_REFRESH\_DT.

## Встроенные информационные панели - информационная панель обслуживания

Информационная панель обслуживания содержит сведения об уровнях обслуживания и лояльности клиентов. Эти анализы могут быть отфильтрованы на основе следующих критериев:

- Финансовый квартал
- Финансовый год
- Статус

Скорректировав нужные значения фильтра, нажмите кнопку "Применить", чтобы применить вновь выбранные фильтры к анализам.

Чтобы открыть информационную панель обслуживания на вкладке аналитики, разверните меню "Информационные панели" и выберите "Обслуживание".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На предварительно построенной информационной панели в поле с названием *Данные обновлены на* отображается значение переменной сеанса USER\_LAST\_REFRESH\_DT. Эта переменная содержит штамп времени в часовом поясе пользователя для начала последнего обновления исторических данных. В более ранних версиях функциональности аналитики в предварительно построенном анализе отображалось значение переменной LAST\_REFRESH\_DT.

## Работа с книгами брифинга

Книга брифинга - набор анализов и страниц информационной панели, создаваемая с течением времени. Например, можно создать книгу брифинга для запросов на обслуживание и каждый месяц добавлять в нее новые анализы запросов на обслуживание. Можно открыть книгу брифинга и просмотреть, как менялись запросы на обслуживание со временем. Затем можно экспортировать книгу брифинга в формате PDF или MHTML для совместного использования.

Анализы и страницы информационных панелей, добавляемые в книгу брифинга, могут быть обновляемыми (содержимое обновляется последними данными каждый раз при открытии книги брифинга) или снимком (содержимое остается без изменений). Снимки позволяют зафиксировать данные, чтобы сравнить разные периоды.

В следующей ниже таблице показано, как наличие полномочий отражается на доступных действиях:

| Полномочия                            | Загрузка (PDF и MHTML) | Управление книгами брифинга в <i>Моих папках</i> | Управление книгами брифинга в <i>Общих папках</i> |
|---------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Доступ к аналитике V3                 | Да                     |                                                  |                                                   |
| Управление личными отчетами           | Да                     | Да                                               |                                                   |
| Управление пользовательскими отчетами | Да                     | Да                                               | Да                                                |

Необходимо помнить, что на содержимое анализов и страниц информационных панелей, которые добавляются в книги брифинга, влияет параметр "Печать строк" объекта. Параметр "Печать строк" доступен в диалоговом окне "Параметры печати и экспорта" на вкладке "Результаты" для каждого анализа и на странице информационной панели в меню "Сервис", он может принимать значения "Просмотр" или "Все". Если параметр "Печать строк" имеет значение "Просмотр", могут отображаться только строки, доступные лицу, добавившему анализ или страницу информационной панели в книгу брифинга. Если параметр "Печать строк" имеет значение "Все", в книге брифинга отображаются все строки.

С помощью книг брифинга можно выполнять следующие задачи:

- [Создание книг брифинга \(на стр. 1213\)](#)
- [Добавление анализов в книги брифинга \(на стр. 1214\)](#)
- [Добавление страниц информационных панелей в книги брифинга \(см. \[Добавление страниц информационной панели в книги брифинга\]\(#\) на стр. 1215\)](#)
- [Изменение книг брифинга \(на стр. 1216\)](#)
- [Отображение и экспорт книг брифинга \(на стр. 1217\)](#)

## Создание книг брифинга

Количество книг брифинга не ограничено. Например, можно создать по отдельной книге для каждого подразделения продаж в компании, для каждого продукта и так далее.

### **Создание новой книги брифинга из сохраненного анализа или страницы информационной панели**

- 1 На вкладках аналитики щелкните "Каталог".
- 2 Чтобы добавить анализ, выполните следующие шаги:
  - a Перейдите к анализу.
  - b Под именем анализа щелкните правой кнопкой мыши (или разверните меню "Дополнительно", в зависимости от типа просмотра) и выберите команду "Добавить в книгу брифинга".
- 3 Чтобы добавить страницу информационной панели, выполните следующие шаги:
  - a Перейдите на страницу информационной панели.
  - b Щелкните "Выполнить", чтобы выполнить страницу информационной страницы.
  - c Разверните меню "Сервис" и выберите "Добавить в книгу брифинга".
- 4 В разделе "Тип контента" выберите один из следующих вариантов:
  - **Обновляемый.** При открытии этой книги брифинга в будущем содержимое анализа обновляется последними сведениями.

- **Снимок.** При открытии этой книги брифинга в будущем содержимое анализа не меняется. Это позволяет сохранить анализ в текущем виде для его сравнения с таким же анализом, проведенным в другое время. Например, можно добавлять снимок одного анализа каждый месяц в течение года, чтобы иметь возможность оценить изменения от месяца к месяцу.
- 5 В разделе "Следование ссылкам для перемещения в книгу брифинга" выберите одно из перечисленных ниже значений. Ссылка для перемещения представляет собой ссылку между разделом содержания книги брифинга и конкретным разделом в книге брифинга. Это эквивалент вставки гиперссылок в содержании на главы книги. Ссылки для перемещения определяются на более позднем шаге.
  - **Нет.** Не включать ссылки для перемещения в книгу брифинга.
  - **Да.** Включить ссылки для перемещения в книгу брифинга. Если выбрать значение "Да", необходимо также указать число ссылок для следования (до пяти).
- 6 Введите текстовое описание книги брифинга.
- 7 Нажмите кнопку "Обзор", чтобы открыть диалоговое окно "Сохранить как".
- 8 Выберите расположение книги брифинга, введите имя книги брифинга в поле "Имя" и нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно "Сохранить как".
- 9 В диалоговом окне "Сохранение контента книги брифинга" нажмите ОК.  
В Oracle CRM On Demand будет выведено сообщение о том, что выбранный объект добавлен в книгу брифинга.

Дополнительные сведения о книгах брифинга см.:

- [Работа с книгами брифинга \(на стр. 1212\)](#)
- [Добавление анализов в книги брифинга \(на стр. 1214\)](#)
- [Добавление страниц информационных панелей в книги брифинга \(см. \[Добавление страниц информационной панели в книги брифинга\]\(#\) на стр. 1215\)](#)
- [Изменение книг брифинга \(на стр. 1216\)](#)
- [Отображение и экспорт книг брифинга \(на стр. 1217\)](#)

## Добавление анализов в книги брифинга

В книгу брифинга можно добавить несколько анализов. При добавлении анализа в книгу брифинга существующий контент книги не перезаписывается и не заменяется, новый анализ добавляется как отдельный объект книги брифинга. Например, можно открывать один и тот же анализ каждый месяц и сохранять его снимок в книге брифинга. Это позволяет отслеживать изменение результатов одного анализа с ходом времени.

### *Добавление сохраненного анализа в существующую книгу брифинга*

- 1 На вкладках аналитики щелкните "Каталог".
- 2 Перейдите к анализу.
- 3 Под именем анализа щелкните правой кнопкой мыши (или разверните меню "Дополнительно", в зависимости от типа просмотра) и выберите команду "Добавить в книгу брифинга".
- 4 В разделе "Тип контента" выберите один из следующих вариантов:
  - **Обновляемый.** При открытии этой книги брифинга в будущем содержимое анализа обновляется последними сведениями.
  - **Снимок.** При открытии этой книги брифинга в будущем содержимое анализа не меняется. Это позволяет сохранить анализ в текущем виде для его сравнения с таким же анализом, проведенным в другое время. Например, можно добавлять снимок одного анализа каждый месяц в течение года, чтобы иметь возможность оценить изменения от месяца к месяцу.

- 5 В разделе "Следование ссылкам для перемещения в книге брифинга" выберите одно из перечисленных ниже значений. Ссылка для перемещения представляет собой ссылку между разделом содержания книги брифинга и конкретным разделом в книге брифинга. Это эквивалент вставки гиперссылок в содержании на главы книги. Ссылки для перемещения определяются на более позднем шаге.
  - **Нет.** Не включать ссылки для перемещения в книгу брифинга.
  - **Да.** Включить ссылки для перемещения в книгу брифинга. Если выбрать значение "Да", необходимо также указать число ссылок для следования (до пяти).
- 6 Нажмите кнопку "Обзор", чтобы открыть диалоговое окно "Сохранить как".
- 7 Перейдите в существующую книгу брифинга и выберите ее, нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно "Сохранить как".
- 8 В диалоговом окне "Сохранение контента книги брифинга" нажмите ОК.  
В Oracle CRM On Demand будет выведено сообщение о том, что выбранный анализ добавлен в книгу брифинга.

Дополнительные сведения о книгах брифинга см.:

- [Работа с книгами брифинга \(на стр. 1212\)](#)
- [Создание книг брифинга \(на стр. 1213\)](#)
- [Добавление страниц информационных панелей в книги брифинга \(см. \[Добавление страниц информационной панели в книги брифинга\]\(#\) на стр. 1215\)](#)
- [Изменение книг брифинга \(на стр. 1216\)](#)
- [Отображение и экспорт книг брифинга \(на стр. 1217\)](#)

## Добавление страниц информационной панели в книги брифинга

В книгу брифинга можно добавить несколько страниц информационной панели. Например, можно открывать одну и ту же страницу информационной панели каждый месяц и сохранять ее снимок в книге брифинга. Это позволяет отслеживать изменение результатов одной страницы информационной панели с ходом времени.

### Добавление страницы информационной панели в существующую книгу брифинга

- 1 На вкладках аналитики щелкните "Каталог".
- 2 Перейдите на страницу информационной панели.
- 3 Разверните меню в правом верхнем углу вкладки "Обзор" и выберите команду "Добавить в книгу брифинга".
- 4 В разделе "Тип контента" выберите один из следующих вариантов:
  - **Обновляемый.** При открытии этой книги брифинга в будущем содержимое анализа обновляется последними сведениями.
  - **Снимок.** При открытии этой книги брифинга в будущем содержимое анализа не меняется. Это позволяет сохранить анализ в текущем виде для его сравнения с таким же анализом, проведенным в другое время. Например, можно добавлять снимок одного анализа каждый месяц в течение года, чтобы иметь возможность оценить изменения от месяца к месяцу.
- 5 В разделе "Следование ссылкам для перемещения в книге брифинга" выберите одно из перечисленных ниже значений. Ссылка для перемещения представляет собой ссылку между разделом содержания книги брифинга и конкретным разделом в книге брифинга. Это эквивалент вставки гиперссылок в содержании на главы книги. Ссылки для перемещения определяются на более позднем шаге.
  - **Нет.** Не включать ссылки для перемещения в книгу брифинга.

- **Да.** Включить ссылки для перемещения в книгу брифинга. Если выбрать значение "Да", необходимо также указать число ссылок для следования (до пяти).

- 6 Нажмите кнопку "Обзор", чтобы открыть диалоговое окно "Сохранить как".
- 7 Перейдите в существующую книгу брифинга и выберите ее, нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно "Сохранить как".
- 8 В диалоговом окне "Сохранение контента книги брифинга" нажмите ОК.  
В Oracle CRM On Demand будет выведено сообщение о том, что выбранная страница информационной панели добавлена в книгу брифинга.

### ***Добавление ссылок на действие в качестве ссылок для перемещения книги брифинга***

- 1 Перейдите на страницу информационной панели.
- 2 На панели "Объект информационной панели" щелкните "Ссылка на действие" и перетяните ее на правую панель.
- 3 На ссылке на действие щелкните значок "Свойства" в верхнем правом углу.
- 4 В диалоговом окне "Свойства ссылки на действие" введите значения для полей "Текст ссылки" и "Заголовок".
- 5 Щелкните значок "Новое действие" и выберите команду "Перейти к контенту BI".
- 6 В диалоговом окне "Выбор контента BI для действия" выберите анализ и нажмите ОК.
- 7 В диалоговом окне "Новое действие" нажмите кнопку ОК.
- 8 В диалоговом окне "Свойства ссылки на действие" выберите "Добавить в книгу брифинга" и нажмите кнопку ОК.
- 9 В области информационной панели щелкните значок "Сохранить".
- 10 Чтобы протестировать ссылку, щелкните значок "Выполнить".  
Откроется страница информационной панели, которая должна содержать ссылку. Значок слева от которой является книгой брифинга. Щелкните ссылку, чтобы убедиться в ее работоспособности. По завершении щелкните "Возврат", чтобы отобразить страницу информационной панели.  
При добавлении страницы информационной панели (параметр "Следование ссылкам для перемещения в книге брифинга" имеет значение "Да") в книгу брифинга цель перемещения (анализ), выбранная в диалоговом окне "Выбор действия с контентом BI" для данного действия, также включается в книгу брифинга. Эта ссылка для перемещения отображается при загрузке книги брифинга. При щелчке ссылки выполняется переход к конкретному анализу.
- 11 Чтобы добавить эту страницу информационной панели в книгу брифинга, разверните меню в верхнем правом углу и выберите команду "Добавить в книгу брифинга".
- 12 Следуйте инструкциям выше для продолжения выполнения задачи.

Дополнительные сведения о книгах брифинга см.:

- [Работа с книгами брифинга \(на стр. 1212\)](#)
- [Создание книг брифинга \(на стр. 1213\)](#)
- [Добавление анализов в книги брифинга \(на стр. 1214\)](#)
- [Изменение книг брифинга \(на стр. 1216\)](#)
- [Отображение и экспорт книг брифинга \(на стр. 1217\)](#)

## **Изменение книг брифинга**

После создания книги брифинга и подстановки в нее данных анализов и страниц информационных панелей книгу можно изменить для настройки ее контента.

### ***Изменение книги брифинга***



- 1 В каталоге найдите книгу брифинга и щелкните ее ссылку "Изменить".  
Откроется диалоговое окно "Редактирование книги брифинга".
- 2 Чтобы изменить порядок следования объектов в книге брифинга, перетяните объекты в соответствующее положение.
- 3 Чтобы изменить анализ или страницу информационной панели, выберите их в списке и щелкните значок редактирования в верхнем правом углу.
- 4 Теперь следует изменить свойства страницы для объекта (тип контента, следование ссылкам для перемещения в книге брифинга и описание).
- 5 Нажмите кнопку "ОК", чтобы закрыть диалоговое окно "Свойства страницы".
- 6 Нажмите кнопку "ОК", чтобы закрыть диалоговое окно "Редактирование книги брифинга".

Дополнительные сведения о книгах брифинга см.:

- [Работа с книгами брифинга \(на стр. 1212\)](#)
- [Создание книг брифинга \(на стр. 1213\)](#)
- [Добавление анализов в книги брифинга \(на стр. 1214\)](#)
- Добавление страниц информационных панелей в книги брифинга (см. [Добавление страниц информационной панели в книги брифинга](#) на стр. 1215)
- [Отображение и экспорт книг брифинга \(на стр. 1217\)](#)

## Отображение и экспорт книг брифинга

Книгу брифинга можно отобразить и экспортировать как файл PDF или файл веб-архива (MHTML).

### *Отображение и экспорт книги брифинга*

- 1 В каталоге найдите книгу брифинга.
- 2 Чтобы загрузить PDF-файл, щелкните соответствующую ссылку на PDF.  
Книга брифинга будет загружена и открыта в виде документа PDF. Этот документ имеет страницу содержания.
- 3 Чтобы загрузить книгу брифинга и отобразить ее в веб-браузере, щелкните веб-архив (.mht).  
С помощью элементов управления браузера сохраните книгу брифинга на локальном компьютере.

Дополнительные сведения о книгах брифинга см.:

- [Работа с книгами брифинга \(на стр. 1212\)](#)
- [Создание книг брифинга \(на стр. 1213\)](#)
- [Добавление анализов в книги брифинга \(на стр. 1214\)](#)
- Добавление страниц информационных панелей в книги брифинга (см. [Добавление страниц информационной панели в книги брифинга](#) на стр. 1215)
- [Изменение книг брифинга \(на стр. 1216\)](#)



# 16

## Администрирование Oracle CRM On Demand

---

Для настройки Oracle CRM On Demand используются страницы администрирования. Дополнительные сведения об администрировании Oracle CRM On Demand приведены в следующих разделах.

| Раздел                                                    | Рассматриваемые задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Администрирование компании (на стр. 1232)</a> | <p><a href="#">Настройка профиля своей компании и глобальных значений по умолчанию (см. <a href="#">Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию</a> на стр. 1233)</a></p> <p><a href="#">Проверка состояния лицензий и активных пользователей (на стр. 1267)</a></p> <p><a href="#">Задание параметров паролей компании (на стр. 1268)</a></p> <p><a href="#">Сброс всех паролей (на стр. 1277)</a></p> <p><a href="#">Активация языков (см. <a href="#">Активизация языков</a> на стр. 1277)</a></p> <p><a href="#">Определение пользовательского финансового календаря (на стр. 1280)</a></p> <p><a href="#">Управление валютами (на стр. 1284)</a></p> <p><a href="#">Создание подразделений (на стр. 1289)</a></p> <p><a href="#">Связывание групп значений списков выбора с подразделениями (см. <a href="#">Связывание групп значений списка выбора с подразделениями</a> на стр. 1290)</a></p> <p><a href="#">Связывание пользователей с подразделениями (на стр. 1290)</a></p> <p><a href="#">Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей (на стр. 1295)</a></p> <p><a href="#">Ограничение использования IP-адресов (на стр. 1278)</a></p> <p><a href="#">Просмотр истории использования ресурсов компании (см. <a href="#">Просмотр использования ресурсов в своей компании</a> на стр. 1296)</a></p> <p><a href="#">Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций (на стр. 1297)</a></p> <p><a href="#">Просмотр отслеживания операций для изменений конфигурации администрирования (на стр. 1298)</a></p> <p><a href="#">Просмотр отложенных и отправленных сообщений электронной почты компании (на стр. 1300)</a></p> |

| Раздел                                              | Рассматриваемые задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | <p>Просмотр всех запросов на экспорт для компании (см. <a href="#">Просмотр всех запросов на экспорт для компании</a> на стр. 1302)</p> <p>Публикация общекорпоративных предупреждений (на стр. 1305)</p> <p>Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании (на стр. 1310)</p> <p>Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания (на стр. 1311)</p> <p>Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания (на стр. 1312)</p> <p>Просмотр сведений об использовании файлов и записей (на стр. 1313)</p> <p>Преобразование необщих адресов в общие (на стр. 1314)</p> <p>Что необходимо помнить при отключении общих адресов (на стр. 1317)</p> <p>Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов (на стр. 1318)</p> <p>Настройка типа адреса для необщих адресов путем изменения отношения (на стр. 1319)</p> <p>Параметры профиля доступа и роли пользователя для адресов (см. <a href="#">Настройки профиля доступа и роли для адресов</a> на стр. 1319)</p> |
| <a href="#">Настройка приложения (на стр. 1321)</a> | <p><b>Задачи по настройке типа записи</b></p> <p>создание и редактирование полей (см. <a href="#">Создание и редактирование полей</a> на стр. 1346);</p> <p>Управление настройкой разрешения копирования (см. <a href="#">Управление настройкой разрешения копирования</a> на стр. 1360)</p> <p>Настройка меток интеграции нестандартных полей (на стр. 1361)</p> <p>Настройка веб-ссылок (на стр. 1362)</p> <p>Настройка объединенных полей (на стр. 1378)</p> <p>Управление метками полей (на стр. 1380)</p> <p>Использование индексированных нестандартных полей (на стр. 1381)</p> <p>Возврат к значениям параметров по умолчанию (на стр. 1384)</p> <p>изменение значений в списке выбора (см. <a href="#">Изменение значений в списке выбора</a> на стр. 1384)</p> <p>Сопоставление значений списка выбора с группами значений списка выбора (см. <a href="#">Отображение значений списка выбора в группы значений списка выбора</a> на стр. 1388)</p>                                                                                                   |

| Раздел | Рассматриваемые задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p><a href="#">Настройка макетов связанных элементов</a> (на стр. 1389)</p> <p><a href="#">Управление критериями фильтрации по умолчанию для связанных позиций</a> (на стр. 1390)</p> <p><a href="#">Настройка макетов статических страниц</a> (см. <a href="#">Настройка статических макетов страниц</a> на стр. 1393)</p> <p><a href="#">Настройка макетов страниц для создания новых записей</a> (см. <a href="#">Пользовательская настройка макетов страниц для создания новых записей</a> на стр. 1400)</p> <p><a href="#">Переименование заголовков разделов полей</a> (на стр. 1401)</p> <p><a href="#">Создание веб-апплетов для типов записей</a> (на стр. 1405)</p> <p><a href="#">Перевод веб-апплета и имен пользовательских отчетов</a> (см. <a href="#">Перевод имен веб-апплетов и пользовательских отчетов</a> на стр. 1419)</p> <p><a href="#">Определение каскадных списков выбора</a> (на стр. 1420)</p> <p><a href="#">Управление макетами поиска</a> (на стр. 1424)</p> <p><a href="#">Управление доступом к спискам и порядком списков</a> (на стр. 1430)</p> <p><a href="#">Создание пользовательских отчетов для главных страниц</a> (на стр. 1431)</p> <p><a href="#">Создание макетов главной страницы записей</a> (на стр. 1435)</p> <p><a href="#">Настройка аудита операций</a> (см. <a href="#">Настройка аудита операций</a> на стр. 1436)</p> <p><a href="#">Создание макетов динамических страниц</a> (см. <a href="#">Указание динамических макетов страниц</a> на стр. 1446)</p> <p><b>Задачи по настройке приложения</b></p> <p><a href="#">Отображение внешних веб-страниц, отчетов и информационных панелей на вкладках</a> (на стр. 1457)</p> <p><a href="#">Создание групп значений списков выбора</a> (см. <a href="#">Создание групп значений списка выбора</a> на стр. 1465)</p> <p><a href="#">Создание глобальных веб-апплетов</a> (на стр. 1467)</p> <p><a href="#">Загрузка клиентских расширений</a> (на стр. 1469)</p> <p><a href="#">Управление пользовательскими дополнениями заголовков HTML</a> (на стр. 1472)</p> <p><a href="#">Создание макетов панели действий и глобального заголовка и управление ими</a> (на стр. 1473)</p> <p><a href="#">Загрузка пользовательских значков глобальных заголовков и управление ими</a> (на стр. 1480)</p> <p><a href="#">Настройка страницы "Моя главная страница" для компании</a> (см. <a href="#">Настройка страницы "Моя главная страница" для компании</a> на стр. 1475)</p> |

| Раздел | Рассматриваемые задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу" (см. <a href="#">Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу"</a> на стр. 1475)</p> <p><a href="#">Переименование типов записей</a> (на стр. 1478)</p> <p>Включение изображений на страницах сведений (см. <a href="#">Разрешение изображений на страницах сведений</a> на стр. 1479)</p> <p><a href="#">Смена значка для типа записи</a> (на стр. 1483)</p> <p><a href="#">Добавление типов записей</a> (на стр. 1481)</p> <p><a href="#">Настройка тегов интеграции REST</a> (на стр. 1484)</p> <p><a href="#">Создание новых тем</a> (на стр. 1484)</p> <p><a href="#">Загрузка пользовательских наборов значков и управление ими</a> (на стр. 1479)</p> <p>Пользовательская настройка предыдущего владения для общих записей (см. <a href="#">Пользовательская настройка предыдущего владения для общих записей</a> на стр. 1492)</p> |

| Раздел                                                       | Рассматриваемые задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Элементы управления пользователями и доступом (на стр. 1498) | <p>Настройка пользователей (на стр. 1501)</p> <p>Настройка квот продаж пользователей (на стр. 1518)</p> <p>Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи (на стр. 1519)</p> <p>Изменение идентификатора пользователя (на стр. 1519)</p> <p>Сброс пароля пользователя (на стр. 1520)</p> <p>Сброс ПИН-кода пользователя для DMS (на стр. 1521)</p> <p>Изменение основного подразделения для пользователя (на стр. 1521)</p> <p>Просмотр истории регистраций пользователя (на стр. 1522)</p> <p>Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей (на стр. 1522)</p> <p>Управление делегированными пользователями (администратор) (на стр. 1524)</p> <p>Создание периодов учета запасов для пользователей (на стр. 1526)</p> <p>Деактивация пользователей (см. <a href="#">Отключение пользователей</a> на стр. 1527)</p> <p>Настройка пользователей (партнеры) (на стр. 1529)</p> <p>Изменение идентификатора пользователя (партнеры) (на стр. 1531)</p> <p>Сброс пароля пользователя (партнеры) (на стр. 1532)</p> <p>Отключение пользователей (партнеры) (см. <a href="#">Деактивация пользователей (партнеры)</a> на стр. 1533)</p> <p>Добавление ролей (на стр. 1540)</p> <p>Процесс настройки профилей доступа (на стр. 1564)</p> <p>Сброс индивидуализированных макетов страниц (на стр. 1568)</p> <p>Сброс индивидуализированных макетов панели действий (на стр. 1569)</p> <p>Сброс индивидуализированных макетов главной страницы (на стр. 1569)</p> <p>Настройка групп пользователей (на стр. 1616)</p> <p>Настройка территорий (на стр. 1619)</p> <p>Процесс настройки книг (на стр. 1593)</p> <p>Проверка настройки книг для роли "Администратор" (см. <a href="#">Проверка настройки книг для роли "Администратор"</a> на стр. 1594)</p> <p>Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 1598)</p> |



| Раздел | Рассматриваемые задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>Конфигурация режимов владения записью (см. <a href="#">Настройка режимов владения записями</a> на стр. 1599)</p> <p>Создание книг и иерархий книг (на стр. 1600)</p> <p>Связывание пользователей с книгами (на стр. 1601)</p> <p>Создание профилей доступа для книг (на стр. 1604)</p> <p>Включение книг для компании (см. <a href="#">Предоставление доступа к книгам в масштабе компании</a> на стр. 1605)</p> <p>Включение книг для пользователей и ролей пользователей (см. <a href="#">Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам</a> на стр. 1606)</p> <p>Добавление книг в макеты страниц сведений записей (на стр. 1608)</p> <p>Назначение записей книгам (на стр. 1609)</p> |

| Раздел                                                     | Рассматриваемые задачи                            |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <a href="#">Управление бизнес-процессом (на стр. 1636)</a> | <a href="#">Создание процессов (на стр. 1643)</a> |

| Раздел | Рассматриваемые задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>Добавление переходов состояний в процессы (см. <a href="#">Добавление состояний перехода к процессу</a> на стр. 1644)</p> <p>Ограничивающие процессы (см. <a href="#">Ограничение процессов</a> на стр. 1646)</p> <p>Конфигурация настройки полей для переходов состояний (см. <a href="#">Конфигурация настройки полей для состояний перехода</a> на стр. 1647)</p> <p>Включение контроля доступа для связанных типов записей (см. <a href="#">Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей</a> на стр. 1647)</p> <p>Создание правил потоков операций (см. <a href="#">Создание правил потока операций</a> на стр. 1676)</p> <p>Создание действий потоков операций: назначение книги (на стр. 1696)</p> <p>Создание действий потоков операций: создание задачи (на стр. 1701)</p> <p>Создание действий потоков операций: создание события интеграции (на стр. 1698)</p> <p>Создание действий потоков операций: отправка электронной почты (на стр. 1707)</p> <p>Создание действий потоков операций: обновление значений (на стр. 1713)</p> <p>Создание действий потоков операций: ожидание (на стр. 1715)</p> <p>Изменение порядка действий для правил потоков операций (на стр. 1717)</p> <p>Изменение порядка правил потоков операций (на стр. 1718)</p> <p>Деактивация правил и действий потоков операций (на стр. 1719)</p> <p>Удаление правил и действий потоков операций (на стр. 1720)</p> <p>Просмотр экземпляров с ошибками в мониторе ошибок потока операций (на стр. 1722)</p> <p>Удаление экземпляров с ошибками из монитора ошибок потока операций (на стр. 1723)</p> <p>Просмотр отложенных экземпляров в мониторе ожидания потока операций (на стр. 1728)</p> <p>Удаление отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций (на стр. 1730)</p> <p>Настройка правил назначения (на стр. 1738)</p> <p>Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок (на стр. 1745)</p> <p>Создание макетов преобразования зацепок (на стр. 1746)</p> <p>Настройка определения прогноза (на стр. 1750)</p> <p>Настройка определения прогноза (на стр. 1756)</p> <p>Настройка процессов продаж, категорий и инструкций (см. <a href="#">Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов</a> на стр. 1757)</p> |

| Раздел                                                                                        | Рассматриваемые задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Средства управления данными (см. <a href="#">Инструменты управления данными</a> на стр. 1787) | <a href="#">Подготовка к импорту данных</a> (на стр. 1838)<br><a href="#">Связывание записей в ходе импорта</a> (см. <a href="#">Связывание записей во время импорта</a> на стр. 1832)<br><a href="#">Импорт данных</a> (на стр. 2039)<br><a href="#">Просмотр результатов импорта</a> (на стр. 2043)<br><a href="#">Экспорт данных</a> (на стр. 2045)<br><a href="#">Просмотр результатов экспорта</a> (на стр. 2049)<br><a href="#">Служебная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand</a> (на стр. 2056)<br><a href="#">Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand</a> (на стр. 2050)<br><a href="#">Создание очередей событий интеграции</a> (на стр. 2064)<br><a href="#">Управление параметрами интеграции событий</a> (см. <a href="#">Настройка параметров событий интеграции</a> на стр. 2065) |
| Управление содержимым (на стр. 2068)                                                          | <a href="#">Настройка категорий продуктов</a> (на стр. 2069)<br><a href="#">Настройка продуктов компании</a> (на стр. 2070)<br><a href="#">Настройка преискурантов для PRM</a> (на стр. 2072)<br><a href="#">Настройка преискурантов для биологических наук</a> (на стр. 2075)<br><a href="#">Управление дополнениями компании</a> (на стр. 2078)<br><a href="#">Настройка сценариев оценки</a> (на стр. 2081)<br><a href="#">Настройка папок в аналитике</a> (на стр. 886)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Подключаемые модули приложений (на стр. 2088)                                                 | <a href="#">Настройка Oracle Social Engagement and Monitoring</a> (на стр. 2089)<br><a href="#">Установка настроек интеграции Oracle Social Network</a> (на стр. 2090)<br><a href="#">Конфигурация доставки электронной почты с помощью Oracle Eloqua Engage</a> (на стр. 2091)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Интеграция веб-служб (на стр. 2051)                                                           | <a href="#">Загрузка WSDL-файлов и файлов схемы</a> (см. <a href="#">Загрузка из сети WSDL и файлов схемы</a> на стр. 2051)<br><a href="#">Просмотр статистики использования веб-служб</a> (на стр. 2054)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Раздел                                                                                                          | Рассматриваемые задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управление биологическими науками (на стр. 2092)                                                                | <p>Управление интеллектуальными вызовами (на стр. 2092)</p> <p>Настройка параметров, связанных с биологическими науками (на стр. 2096)</p> <p>Установка максимального количества раз для выдачи контактам образцов без действующей государственной лицензии (см. <a href="#">Установка максимального количества раздачи образцов контактам без действительной государственной лицензии</a> на стр. 2098)</p> <p>Авторизация контактов для получения образцов (см. <a href="#">Авторизация контактов для получения образцов</a> на стр. 2100)</p> |
| Администрирование интеграции электронных таблиц (см. <a href="#">Oracle CRM On Demand Desktop</a> на стр. 2103) | <p>Администрирование пакетов индивидуальной настройки (см. <a href="#">Администрирование пакетов настройки</a> на стр. 2104)</p> <p>Настройка расположений версий установщика Oracle CRM On Demand Desktop (на стр. 2105)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Кроме того, администраторы обычно могут выполнять следующие действия.

- Создавать собственные отчеты для личного пользования или для распространения по всей компании. Инструкции см. в разделе Работа с главной страницей аналитики (см. [Работа с главной страницей аналитики](#) на стр. 871).
- Создавать фильтрованные списки для общекорпоративного использования. Инструкции см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 131).

Сведения об использовании Oracle On Demand Expression Builder см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 2106).

## Процессы для администрирования Oracle CRM On Demand

Страницы администратора в Oracle CRM On Demand позволяют управлять развертыванием Oracle CRM On Demand для пользователей и настройкой требований к данным. На страницах администратора можно настроить оформление Oracle CRM On Demand в соответствии с конкретными деловыми требованиями. Воспользуйтесь следующими инструкциями для управления развертыванием Oracle CRM On Demand.

- 1 Просмотрите все доступные ресурсы.  
Перед настройкой нового экземпляра системы Oracle CRM On Demand просмотрите следующие ресурсы:
  - Прочитайте *Руководство по предварительному просмотру для администратора Oracle CRM On Demand*. Это руководство, доступное для всех администраторов компании, содержит информацию о включении функциональных возможностей Oracle CRM On Demand. Для получения дополнительных сведений о доступе к *руководству по предварительному просмотру для администратора Oracle CRM On Demand* щелкните ссылку "Поддержка клиентов" в Oracle CRM On Demand.
  - Просмотрите дополнительные средства, шаблоны, контрольные списки, веб-семинары и руководства, щелкнув ссылку "Поддержка клиентов" в Oracle CRM On Demand.
  - Запишитесь на курс "Основы администрирования". предлагаемый Oracle University.
- 2 Оцените свои бизнес-процессы и роли пользователей внутри организации.

Ознакомьтесь с *Руководством по массовому выпуску для администратора Oracle CRM On Demand*, доступным на странице поддержки My Oracle Support. Загрузите шаблон настройки нестандартных полей и используйте его для планирования развертывания с самого начала надлежащим образом. Шаблон настройки нестандартных полей доступен на странице "Инструменты и шаблоны" в центре поддержки клиентов на странице My Oracle Support.

- Определите доступ к просмотру данных и способы защиты данных с учетом следующих факторов и функциональных возможностей.
  - **Профили доступа.** Дополнительные сведения см. в разделе [Управление профилем доступа \(на стр. 1549\)](#).
  - **Команды.** Подробнее см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. [Общие записи \(команды\)](#) на стр. 154).
  - **Книги.** Дополнительные сведения см. в разделе [Управление книгами \(на стр. 1570\)](#).
  - **Просмотр менеджера.** Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию \(на стр. 1233\)](#).
- Определите модель данных и соответствующие поля. Определите поля, для которых требуется анализ трендов (в том числе в реальном времени), и типы записей, которые они поддерживают.
- Определите следующие процессы, связанные с проверкой данных и взаимодействием с ними.
  - Настройка процессов продаж. Дополнительные сведения см. в разделе Настройка процессов продаж, категорий и помощников (см. [Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов](#) на стр. 1757).
  - Определение макетов преобразования зацепок и отображений полей. Дополнительные сведения см. в разделе [Администрирование преобразования зацепок \(на стр. 1743\)](#).
  - Определение проверки полей. Дополнительные сведения см. в разделе Управление полями (см. [Об управлении полями](#) на стр. 1326).
  - Определение рабочих процессов. Дополнительные сведения см. в разделе Управление бизнес-процессами (см. [Управление бизнес-процессом](#) на стр. 1636).
  - Интеграция Oracle CRM On Demand с веб-службами. Дополнительные сведения см. в разделе [Интеграция веб-служб \(на стр. 2051\)](#).
- Определите пользовательские среды тестирования (СТЕ) и любые дополнительные среды для обучения и тестирования.

### 3 Настройте компанию.

Каждая компания является уникальной. В Oracle CRM On Demand можно настроить множество параметров компании, которые будут соответствовать бизнес-настройке.

- Настройте финансовый год компании, языки, валюты, обменные курсы и т. д.
- Запросите соответствующие права доступа и СТЕ. Дополнительные сведения о настройке компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию \(на стр. 1233\)](#).

### 4 Настройте профили пользователей.

Пользователи в компании имеют определенные роли и полномочия. Часть пользователей имеет доступ к каким-то данным, в отличие от других. Перед добавлением этих пользователей настройте просмотр данных и роль для каждого типа пользователей.

- Настройте роли для пользователей Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).
- Настройте профили доступа для компании. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление профилем доступа \(на стр. 1549\)](#).

- Настройте модель просмотра, например, книги, команды и т. д. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление книгами \(на стр. 1570\)](#) и Совместное использование записей (команды) (см. [Общие записи \(команды\)](#) на стр. 154).

**5** Настройте модель данных, например добавьте или переименуйте поля, типы записей и т. п.

Требования к данным в компании также уникальны. В Oracle CRM On Demand можно добавлять новые поля для существующих типов записей, переименовывать поля в соответствии с принятой специальной терминологией или добавлять новые пользовательские типы записей. Перед тем как приступить к добавлению данных, выполните следующее:

- Добавьте новые поля и типы записей, необходимые для определения модели данных. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание и редактирование полей \(на стр. 1346\)](#) и [Добавление типов записей \(на стр. 1481\)](#).
- Переименуйте поля и типы записей в соответствии с принятой специальной терминологией. Дополнительные сведения см. в разделах [Управление метками полей \(на стр. 1380\)](#) и [Переименование типов записей \(на стр. 1478\)](#).
- Заполните списки выбора. Можно использовать функцию импорта для быстрого импорта большого числа значений списков выбора в поля списков выбора. Дополнительные сведения см. в разделе [Изменение значений в списке выбора \(на стр. 1384\)](#).
- Настройте макеты. Выведите только обязательные поля для каждой роли и для использования динамических макетов. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка статических макетов страниц \(на стр. 1393\)](#) и Определение динамических макетов страниц (см. [Указание динамических макетов страниц](#) на стр. 1446).
- Настройте такие процессы, как потоки операций, процессы продаж и т. д. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление бизнес-процессом \(на стр. 1636\)](#) и Настройка процессов продаж, категорий и помощников (см. [Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов](#) на стр. 1757).
- Настройте списки для ролей. Первые 10 списков отображаются на главной странице пользователя. Не рекомендуется использовать слишком большие списки. Рекомендуемое осуществимое число записей для повседневных задач составляет от двадцати пяти до ста записей. Кроме того, придерживайтесь следующих рекомендаций:
  - Если возможно, используйте индексируемые поля.
  - Включите в список поля, которые пользователь предполагает часто обновлять.

Дополнительные сведения о настройке списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

**6** Предоставьте сведения о бизнес-метриках путем создания отчетов.

Создайте пользовательские отчеты, соответствующие требованиям бизнеса, с помощью функциональной возможности аналитики в Oracle CRM On Demand, а затем сделайте их доступными для пользователей. Дополнительные сведения об отчетах см. в разделе [Аналитика \(на стр. 871\)](#).

**7** Импортируйте данные и пользователей.

Импортируйте существующие данные в Oracle CRM On Demand с помощью функции импорта. Можно импортировать всех пользователей или добавить их вручную на странице "Управление пользователями". После добавления пользователи получают по электронной почте сообщение с временным паролем для доступа к Oracle CRM On Demand и могут немедленно начать работу. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта \(на стр. 1787\)](#).



## Применение шаблонов администратора в процессе настройки

Загрузка шаблонов административной настройки упрощает структурирование информации об организации и эффективное внедрение Oracle CRM On Demand.

После ввода данных в шаблоны можно пользоваться шаблонами в качестве справочного материала при настройке приложения.

### *Доступ к шаблонам административной настройки*

- 1 Выберите ссылку на требуемый шаблон.  
Ссылки для доступных шаблонов отображаются в следующем разделе.
- 2 Сохраните шаблон на своем компьютере.
- 3 Откройте сохраненный файл.

## Об отслеживании использования в Oracle CRM On Demand

Функциональность отслеживания использования позволяет компаниям отслеживать и анализировать использование приложения Oracle CRM On Demand, включая использование пользователями, использование приложениями, а также сведения о настройке и конфигурации. Для отчетности по использованию Oracle CRM On Demand предусмотрен ряд встроенных отчетов. Помимо встроенных отчетов в области исторической аналитики в функциональности "Аналитика" для компаний, желающих дополнительно анализировать использование своей системы Oracle CRM On Demand, доступна предметная область "Анализ отслеживания использования".

Например, может потребоваться создать отчеты, содержащие следующую информацию:

- Пользователи, не входившие в систему в течение последних 30 дней
- Типы записей, для которых не было создано, обновлено или удалено ни одной записи за последние 30 дней
- Количество правил потока операций, пользовательских полей и пользовательских вкладок, созданных в Oracle CRM On Demand

**Совет.** Сведения о просмотре использования веб-служб см. в разделе [Просмотр статистики использования веб-служб \(на стр. 2054\)](#).

Для получения доступа к отчетам об отслеживании использования и создания новых отчетов в предметной области "Анализ отслеживания использования" необходимо иметь полномочия на отслеживание использования в роли пользователя. Полномочия "Отслеживание использования" по умолчанию включены для роли администратора компании.

### **Полномочия "Отслеживание использования"**

При необходимости администраторы компании могут включить полномочия "Отслеживание использования" для других ролей. Однако перед включением полномочий "Отслеживание использования" для роли пользователя необходимо учесть следующие последствия:

- Пользователи, роль которых предусматривает полномочия "Отслеживание использования", имеют доступ к предметной области "Анализ отслеживания использования" в аналитике, а также к встроенным отчетам по отслеживанию использования.
- Доступ к данным отслеживания использования не защищен другими параметрами доступа, например настройками доступа в профилях доступа и ролях пользователя. Поэтому пользователи, роль которых

предусматривает полномочия "Отслеживание использования", имеют доступ ко всем данным по отслеживанию использования в предметной области "Анализ отслеживания использования".

Поскольку некоторые данные компании по использованию могут считаться конфиденциальными, необходимо гарантировать, что полномочия на отслеживание использования присваиваются только соответствующим пользователям.

- Создание отчетов по отслеживанию использования может привести к интенсивному потреблению системных ресурсов.

Чтобы сделать некоторые отчеты по отслеживанию использования доступными отдельным пользователям, но не разрешить им полный доступ к предметной области "Анализ отслеживания использования" и встроенным отчетам, рекомендуется создать пользовательские отчеты, которые содержат нужные данные. Затем можно сохранить эти пользовательские отчеты в общей папке отчетов и разрешить пользователям только доступ к общей папке.

В Oracle CRM On Demand можно просмотреть данные об использовании выделенных квот обслуживания, см. раздел Просмотр использования выделенных квот обслуживания (см. [Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании](#) на стр. 1310) и Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания (см. [Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания](#) на стр. 1311), и данные об использовании файлов и записей, см. раздел [Просмотр сведений об использовании файлов и записей](#) (на стр. 1313).

#### Связанные темы

Дополнительные сведения о предметной области "Анализ отслеживания использования" и отчетах см. в следующих разделах:

- Предметная область аналитики "Отслеживание использования" (см. [Историческая предметная область аналитики "Анализ отслеживания использования"](#) на стр. 985)
- [Начало работы с аналитикой](#) (на стр. 902)

## Администрирование компании

**Перед началом работы** Если не указано иное, для выполнения процедур, описанных в разделе "Администрирование компании", роль пользователя должна включать в себя полномочия "Управление компаниями".

Выберите раздел для отображения пошаговых инструкций к процедурам, относящимся к администрированию компании:

- [Настройка профиля своей компании и глобальных значений по умолчанию](#) (см. [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) на стр. 1233)
- [Проверка состояния лицензий и активных пользователей](#) (на стр. 1267)
- [Задание параметров паролей компании](#) (на стр. 1268)
- [Сброс всех паролей](#) (на стр. 1277)
- [Активация языков](#) (см. [Активизация языков](#) на стр. 1277)
- [Определение пользовательского финансового календаря](#) (на стр. 1280)
- [Управление валютами](#) (на стр. 1284)
- [Создание подразделений](#) (на стр. 1289)
- [Связывание групп значений списков выбора с подразделениями](#) (см. [Связывание групп значений списка выбора с подразделениями](#) на стр. 1290)
- [Связывание пользователей с подразделениями](#) (на стр. 1290)
- [Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей](#) (на стр. 1295)
- [Ограничение использования IP-адресов](#) (на стр. 1278)

- Просмотр истории использования ресурсов компании (см. [Просмотр использования ресурсов в своей компании](#) на стр. 1296)
- Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций (на стр. 1297)
- Публикация общекорпоративных предупреждений (на стр. 1305)
- Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании (на стр. 1310)
- Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания (на стр. 1311)
- Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания (на стр. 1312)
- Просмотр сведений об использовании файлов и записей (на стр. 1313)
- Преобразование необщих адресов в общие (на стр. 1314)
- Что необходимо помнить при отключении общих адресов (на стр. 1317)
  - Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов (на стр. 1318)
- Настройка типа адреса для необщих адресов путем изменения отношения (на стр. 1319)
- Параметры профиля доступа и роли пользователя для адресов (см. [Настройки профиля доступа и роли для адресов](#) на стр. 1319)

## Профиль компании

Настройка профиля компании включает следующие этапы.

- Настройка профиля своей компании и глобальных значений по умолчанию (см. [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) на стр. 1233)
- Проверка состояния лицензий и активных пользователей (на стр. 1267)
- Задание параметров паролей компании (на стр. 1268)
- Сброс всех паролей (на стр. 1277)
- Активация языков (см. [Активизация языков](#) на стр. 1277)
- Ограничение использования IP-адресов (на стр. 1278)

## Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию

Сведения о компании и глобальные значения по умолчанию задаются на странице "Профиль компании".

**Сведения о компании.** Можно ввести или отредактировать название компании, адреса для доставки и выставления счетов, номер телефона и основное контактное лицо. В случае подписки на пробный период некоторые сведения о компании переносятся из введенных при подписке данных.

**Глобальные значения по умолчанию.** Можно задать общекорпоративные значения для использования по умолчанию, которые пользователи смогут переопределять.

**ВНИМАНИЕ!** Администратор компании может изменить параметр "Страна". При изменении параметра "Страна" следует уведомить службу поддержки клиентов, чтобы специалисты поддержки могли предпринять необходимые действия по обновлению параметра "Часовой пояс", а также отчетов и информационных панелей. Изменить язык, валюту и часовой пояс можно только при обращении в службу поддержки клиентов. Новые настройки не отображаются в аналитике до полного запуска ETL (извлечения, преобразования, загрузки).

**Перед началом работы** О том, как действуют эти параметры, см. в разделе Настройки профилей для пользователей (см. [О настройках профилей для пользователей](#) на стр. 818).

Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление компанией".

### Процедура редактирования профиля компании

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 На странице "Профиль компании" нажмите кнопку "Правка" (или используйте внутрискриптовое редактирование) и внесите изменения.
- 5 Сохраните запись.

Дополнительные сведения о настройке профиля компании см. в следующих разделах:

- [Настройка ключевых сведений о компании \(на стр. 1234\)](#)
- [Настройка параметров компании \(на стр. 1235\)](#)
- [Настройка параметров рабочей недели и календаря компании \(на стр. 1252\)](#)
- [Настройка параметров зацепки \(на стр. 1254\)](#)
- [Настройка параметров темы компании \(на стр. 1255\)](#)
- [Настройка параметров просмотра данных компании \(на стр. 1256\)](#)
- [Установка настроек интеграции \(на стр. 1259\)](#)
- [Настройка параметров безопасности компании \(на стр. 1260\)](#)
- [Настройка параметров просмотра аналитики \(на стр. 1264\)](#)
- [Настройка параметров связи \(на стр. 1266\)](#)
- [Настройка дополнительных параметров профиля компании \(на стр. 1266\)](#)
- [Настройка параметров геокодирования \(см. \[Настройка параметров геокодирования\]\(#\) на стр. 1266\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При определенных обстоятельствах поле "Изменено" в записи профиля компании может содержать имя пользователя, у которого нет необходимых прав доступа и полномочий на непосредственное обновление профиля компании. Например, если статус пользователя меняется с активного на неактивный или наоборот, значения в полях "Активные пользователи" и "Неактивные пользователи" на странице профиля компании обновляются. В результате изменения этих полей поле "Изменено" на странице профиля компании также обновляется и отображает имя пользователя, обновившего запись, даже если у него нет необходимых полномочий на обновление профиля компании.

#### Настройка ключевых сведений о компании

В следующей таблице описывается настройка раздела "Ключевые сведения о компании" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор регистрации компании | Уникальный идентификатор компании. При создании новых пользователей этот идентификатор образует первую часть идентификатора регистрации (идентификатор регистрации компании/идентификатор пользователя) для пользователя. Это значение не может быть изменено администратором компании. |

| Поле             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Основной контакт | <p>По умолчанию это имя ADMIN или псевдоним пользователя компании, первым вошедшего в систему, однако можно выбрать любого другого пользователя. Основному контакту высылаются обновления программного обеспечения и другая важная информация.</p> <p>Для учета ситуации, когда основной контакт недоступен, можно ввести в качестве адреса электронной почты основного контакта список распределения, чтобы уведомления о сбоях в системе и другие важные сведения отправлялись более чем одному лицу. Это можно сделать одним из двух способов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Можно ввести существующий список распределения в качестве адреса электронной почты в запись пользователя для основного контакта. Однако следует помнить, что если основной контакт выполнит в системе какое-то действие, вызывающее автоматическую отправку электронной почты на его адрес, это уведомление получат все, кто входит в список распределения.</li> <li>■ Можно создать нового фиктивного пользователя. Его можно назвать, например, "DistributionList" (список распределения), а затем ввести список распределения в качестве адреса электронной почты в запись пользователя для фиктивного пользователя. В этом случае одна из лицензий отводится только на эту задачу.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Пользователь, указанный в качестве основного контакта, не может быть неактивным. Чтобы изменить статус исходного основного контакта на неактивный, следует сначала выбрать другого пользователя в качестве основного контакта.</p> |

### Настройка параметров компании

В следующей таблице описывается настройка раздела "Параметры компании" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Язык по умолчанию                   | <p>Язык, по умолчанию используемый для пользователей в компании. Можно активизировать дополнительные языки, чтобы пользователи могли настраивать этот параметр. Инструкции по добавлению языков см. в разделе Активация языков (см. <a href="#">Активизация языков</a> на стр. 1277).</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p> |
| Национальные параметры по умолчанию | <p>Региональные параметры, по умолчанию используемые для пользователей. Пользователи могут в любое время менять для себя этот параметр на странице своего профиля. Эти параметры определяют форматы дат, времени, валюты, чисел и телефонных номеров.</p>                                                                                                                     |

| Поле                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Валюта по умолчанию                     | <p>Валюта, по умолчанию используемая для пользователей. Можно активизировать дополнительные валюты, чтобы пользователи могли настраивать этот параметр (см. <a href="#">Управление валютами (на стр. 1284)</a>). Однако заданная здесь валюта определяет валюту по умолчанию, используемую для прогнозов, которые являются общекорпоративными.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Часовой пояс по умолчанию               | <p>Часовой пояс, по умолчанию используемый для компании.</p> <p>Для некоторых функций, таких как формирование прогнозов, вместо часового пояса по умолчанию используется часовой пояс места хостинга. Чтобы узнать этот часовой пояс, обратитесь в службу поддержки. Пользователи в других регионах могут использовать свой локальный часовой пояс, который задается на странице профиля пользователя.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Режим предварительного просмотра записи | <p>Режим предварительного просмотра записи для компании. Можно включить функцию предварительного просмотра записи и задать способ открытия окна предварительного просмотра. В зависимости от выбранного в этом поле варианта окно предварительного просмотра открывается, когда пользователь задерживает указатель на ссылке на запись или когда пользователь нажимает значок предварительного просмотра, появляющийся при удерживании указателя на ссылке на запись.</p> <p>В окне предварительного просмотра отображается первый раздел страницы сведений записи. Также можно отключить функцию предварительного просмотра записей, выбрав в этом поле вариант "Выкл." По умолчанию при первоначальной настройке Oracle CRM On Demand для новой компании в этом поле выбран вариант "Нажмите значок просмотра".</p> <p>Пользователи могут переопределить настройку для компании, указав другой режим предварительного просмотра записи на своей странице личных сведений.</p> |
| Внутристрочное редактирование разрешено | <p>Включает или отключает возможность внутритекстового редактирования.</p> <p>Когда внутритекстовое редактирование включено, пользователи могут редактировать поля непосредственно на страницах списков и страницах сведений (т. е. не открывая страницу правки для записи).</p> <p>Внутритекстовое редактирование поддерживается на страницах "Список" записей, страницах "Сведения" записей и во многих связанных записях на страницах "Сведения" главных записей. Также можно выполнить внутритекстовое редактирование</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Поле                                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <p>нескольких полей в нескольких записях одновременно на многих страницах списка и во многих списках связанных записей на страницах "Сведения" основных записей.</p> <p>Следует иметь в виду, что со страницы сведений главной записи нельзя редактировать следующие типы полей в связанных записях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ поля, не отображаемые на странице сведений самой связанной записи;</li> <li>■ вычисляемые поля, например "Полное имя";</li> <li>■ поля, доступные только для чтения на странице правки связанной записи.</li> </ul> <p>Кроме того, в случаях, когда одна и та же связанная запись может присутствовать под несколькими главными записями, поля, являющиеся частью связи, можно редактировать. В то же время поля, принадлежащие самой связанной записи, редактировать невозможно. Например, в списке, связанном с командой по работе с субъектом в записи субъекта, поле "Роль в команде" можно редактировать, поскольку это поле является частью связи между субъектом и членом команды. Однако поля "Фамилия" и "Имя" редактировать нельзя, поскольку они принадлежат к записи пользователя (члена команды).</p> |
| Центр сообщений включен                | <p>Определяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ присутствует ли Центр сообщений на панели действий;</li> <li>■ присутствует ли значок "Примечания" и список примечаний на страницах сведений о записях;</li> <li>■ могут ли пользователи использовать виджет "Центр сообщений".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Число полей для аудита для типа записи | <p>В этом поле указывается максимальное количество полей для отслеживания для каждого типа записи. По умолчанию используется значение 35, но его можно изменить.</p> <p><b>Примечание.</b> Добавление поля в число подлежащих аудиту означает создание еще одной записи в базе данных при каждом изменении этого поля. Если число полей, охваченных аудитом, слишком велико, это может неблагоприятно отразиться на производительности при сохранении записи аудита.</p> <p>Максимальное количество полей, которые могут отслеживаться для типа записи, показано на странице "Настройка полей для аудита" для каждого типа записи, но это значение нельзя изменить на этой странице.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Окончание срока аудита (дни)           | <p>Это поле определяет срок хранения записей отслеживания операций для типов записей в Oracle CRM On Demand до их автоматической очистки. Срок хранения задается в днях, значение по умолчанию - 90 дней. Если ваша роль пользователя включает полномочия "Администрирование аудита полей",</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| Поле | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>можно изменить это значение. Минимальное значение, которое можно ввести, равно 1, а максимальное - 366.</p> <p>Значение 0 (ноль) указывает, что записи отслеживания операций никогда не очищаются. Однако вы не можете установить нулевое значение. Если необходимо, чтобы записи отслеживания операций сохранялись в течение неограниченного времени, необходимо связаться с Oracle CRM On Demand Customer Care и попросить установить для этого поля нулевое значение.</p> <p><b>Примечание.</b> При отслеживании операций для типа записи может отслеживаться создание, удаление и восстановление записей, а также обновления указанных полей в существующих записях. Дополнительные сведения о настройке отслеживания операций для типов записей см. в разделе Настройка отслеживания операций (см. <a href="#">Настройка аудита операций</a> на стр. 1436).</p> <p>Записи аудита операций для следующих действий никогда не удаляются, независимо от значения в поле "Окончание срока аудита (дни)":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Обновление сведений о компании</li> <li>■ Создание новых пользователей</li> <li>■ Обновление следующих полей в типе записи "Пользователь": <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Всегда отправлять критически важные уведомления</li> <li>■ Тип аутентификации</li> <li>■ Электронная почта</li> <li>■ Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем</li> <li>■ "Получатель отчета" или "Получатель отчета: псевдоним"</li> <li>■ Роль</li> <li>■ Статус</li> <li>■ Идентификатор пользователя для входа в систему</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Поле "Окончание срока аудита (дни)" не определяет длительность времени хранения записей входов пользователя и записей использования ресурса. Сведения о длительности хранения этих записей см. в разделах Просмотр использования ресурсов компании (см. <a href="#">Просмотр использования ресурсов в своей компании</a> на стр. 1296) и <a href="#">Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей</a> (на стр. 1295).</p> |

| Поле                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Формат связанной информации   | <p>На странице сведений о записи выберите формат для разделов связанной информации.</p> <p>Разделы связанной информации отображаются в виде списков или вкладок, которые пользователь может открывать для просмотра списков. Кроме того, для каждой роли можно выбрать значение для параметра "Формат связанной информации". Если у роли пользователя есть полномочия "Настроить формат отображения связанной информации", в своем личном профиле пользователь может также выбрать формат связанной информации. Если поле "Формат связанной информации" в личном профиле пользователя не заполнено, то используется настройка для роли пользователя. Если поле "Формат связанной информации" в роли пользователя тоже не заполнено, используется настройка для компании.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Метод глобального поиска      | <p>Выберите, какой метод поиска будет доступен пользователям в области "Поиск" на панели действий и в окнах поиска.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Целенаправленный поиск.</b> Целенаправленный поиск служит для поиска указанных полей и нахождения совпадений. При целенаправленном поиске допускается ввод значений в нескольких полях. Результаты поиска содержат только те записи, которые соответствуют всем указанным значениям. Макеты поиска, назначенные ролям пользователя для типов записи, определяют список полей для поиска. В Oracle CRM On Demand целенаправленный поиск включен по умолчанию. Дополнительные сведения о целенаправленном поиске см. в разделе <a href="#">Целенаправленный поиск (на стр. 82)</a>.</li> <li>■ <b>Поиск по ключевым словам.</b> Поиск по ключевым словам служит для поиска стандартных полей, определенных для каждого типа записи. Для выполнения поиска по ключевым словам пользователь вводит текстовую строку в отдельном текстовом поле. Результаты поиска включают все записи, содержащие указанную текстовую строку в любом из полей, определенных для поиска. Дополнительные сведения о поиске по ключевым словам см. в разделе <a href="#">Поиск по ключевым словам (на стр. 91)</a>.</li> </ul> |
| Месяц начала финансового года | <p>В этом поле отображается месяц, в котором начинается финансовый календарь.</p> <p>Значение в этом поле первоначально задается при создании компании и не может быть изменено администратором компании.</p> <p>Этот параметр влияет на отчеты, в которых фигурирует выручка за финансовый год.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Поле                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата начала финансового года               | <p>В этом поле отображается дата в указанном месяце, с которой начинается финансовый год.</p> <p>Значение в этом поле первоначально задается при создании компании и не может быть изменено администратором компании.</p> <p>Этот параметр влияет на отчеты, в которых фигурирует выручка за финансовый год.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тип финансового календаря                  | <p>В этом поле показан тип используемого календаря финансового года. Можно выбрать один из следующих вариантов: "Кварталы по календарю", "4-4-5", "5-4-4", "Пользовательский финансовый календарь". Данная настройка влияет на проведение временного анализа, составление бизнес-планов и прогнозов. Это поле не может быть изменено администратором компании.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Усреднение вероятности продуктов включено  | <p>Определяет, как корректируется вероятность бизнес-возможности при нажатии пользователем кнопки "Обновить итоги для возможности".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если флажок установлен, вероятность бизнес-возможности вычисляется по взвешенному среднему вероятностей каждого из связанных продуктов:<br/> <math display="block">\text{вероятность бизнес-возможности} = \text{SUM}(\text{ожидаемая выручка от продукта}) / \text{SUM}(\text{выручка от продукта})</math> </li> <li>■ Если флажок не установлен, вероятность при нажатии кнопки не корректируется.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Кнопка "Обновить итоги для возможности" находится на странице сведений о бизнес-возможности в строке заголовка в разделе сопутствующей информации "Продукты".</p> |
| Разрешить сохранение и добавление продукта | <p>Если выбрать этот параметр, то при создании записи бизнес-возможности в заголовке страницы "Сделка" вместо кнопки "Сохранить" будет содержаться кнопка "Сохранить и добавить продукт". Если этот параметр не выбран, то при создании новой записи возможности кнопка "Сохранить и добавить продукт" не будет отображаться в заголовке страницы "Возможность"; там будет только кнопка "Сохранить".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Включить разбивку дохода по возможности    | <p>Если выбрать этот параметр, то доход от бизнес-возможности можно будет распределять среди членов команды.</p> <p>При выбранном флажке на странице "Команда для возможности - изменить пользователей" отображаются кнопки "Обновить итоги" и "Разбиение распределения", давая возможность</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Поле                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>разбивать доход по членам команды. На страницах "Прогноз выручки от бизнес-возможности" и "Мои возможности" указываются бизнес-возможности, для которых данный пользователь является членом команды с положительной долей разбивания дохода.</p> <p>Если этот флажок снят, кнопки "Обновить итоги" и "Разбиение распределения" не отображаются на странице "Команда для возможности - изменить пользователей". На страницах "Прогноз выручки от бизнес-возможности" и "Мои возможности" указываются бизнес-возможности, владельцем которых является данный пользователь.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Проекционный экран    | <p>Если включен проекционный экран и установлен флажок "Настройка поддержки проекционного экрана" в теме пользователя, на проекционном экране в нижней части окна браузера доступны ссылки на разделы связанной информации страницы (например, на разделы связанных записей). Проекционный экран можно полностью удалить со страниц сведений, отключив его в личном профиле. Дополнительные сведения о проекционном экране см. в разделе Обзор страниц Oracle CRM On Demand (см. <a href="#">Постраничный обзор Oracle CRM On Demand</a> на стр. 38).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если тема пользователя поддерживает проекционный экран, его можно включать и отключать на уровне компании и на уровне отдельного пользователя. Кроме того, личная настройка пользователя переопределяет настройку для компании. Для полного удаления проекционного экрана можно снять флажок "Настройка поддержки проекционного экрана" в теме пользователя. Цвета проекционного экрана определяются используемой темой. Дополнительные сведения о выборе темы см. в разделе Установка темы (см. <a href="#">Настройка своей темы</a> на стр. 821).</p> |
| Включить общие адреса | <p>Выберите этот параметр, чтобы включить совместное использование записей адресов верхнего уровня в записях организации, контакта, дилера и партнера. Если этот параметр не выбран, общий доступ к адресам невозможен в записях организации, контакта, дилера и партнера. Дополнительные сведения об общих адресах см. в разделе <a href="#">Адреса</a>.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если общий доступ к адресам включен, перед отключением общих адресов просмотрите информацию в разделе Характеристики отключения общих адресов (см. <a href="#">Что необходимо помнить при отключении общих адресов</a> на стр. 1317) и выполните процедуру из раздела Обновление доступа пользователя и полномочий на управление адресами перед отключением общих адресов (см. <a href="#">Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов</a> на стр. 1318). Общие адреса несовместимы с предварительно скомпонованными интеграциями продуктов Oracle, например с "Пакетом</p>                                                                                                                   |

| Поле                                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | интеграции процессов Oracle (PIP)". Если используется PIP, например Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, не выбирайте параметр "Включить общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Проверка общих адресов                          | <p>Этот параметр служит для проверки общих адресов в компании. Если установлен этот флажок, можно выбирать общие адреса для добавления к записям организации, контакта, дилера или партнера. Непроверенные адреса будут отфильтрованы из записей организации, контакта, дилера или партнера, а кнопка "Создать адрес" будет отключена в этих записях.</p> <p>Если флажок "Проверка общих адресов" не установлен, для записей организации, контакта, дилера или партнера будут доступны все адреса (т. е. фильтрация отсутствует, а кнопка "Создать адрес" активна в этих записях для пользователей с необходимыми полномочиями).</p> <p>Дополнительные сведения о проверке адресов см. в разделе <a href="#">Обозначение общих адресов как проверенных (на стр. 381)</a>.</p> |
| Включить расширенное представление для вкладок  | <p>Установите этот флажок, чтобы включить дополнительные функции, например сортировку и фильтрацию содержимого разделов связанной информации на страницах сведений о записях, где эти разделы представлены в виде вкладок. Дополнительные сведения о том, какие действия могут выполнять пользователи, когда этот флажок установлен, см. в разделе <a href="#">Расширенное представление вкладок связанной информации (на стр. 79)</a>.</p> <p>Флажок "Включить расширенное представление для вкладок" по умолчанию снят.</p>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Включить страницы классической темы для вкладок | <p>Установите этот флажок, чтобы разрешить пользователям прокручивать вкладки со связанной информацией на страницах сведений о записях не по одной вкладке, как это происходит по умолчанию, а группами вкладок. Данная настройка применима только к классическим темам.</p> <p>Флажок "Включить страницы классической темы для вкладок" по умолчанию снят.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Использование заказа                            | <p>Выберите способ работы пользователей с заказами и позициями заказа в Oracle CRM On Demand.</p> <p>Если выбрано значение "Управление заказами CRM On Demand", для пользователей доступно управление заказами в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Если выбрано значение интеграции Ebiz PIP, пользователи могут использовать решение интеграции Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Поле | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>Интеграция Ebiz PIP - решение интеграции Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, поэтому данное поле недоступно в Управлении заказами Oracle CRM On Demand. Для получения дополнительных сведений о Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite обращайтесь в службу поддержки клиентов.</p> <p>Чтобы использовать функциональность заказа для любой из этих целей, для роли пользователя следует задать полномочия "Разрешить доступ к заказу".</p> <p>Дополнительные сведения о выборе типа управления заказами см. в разделе <a href="#">Интеграция EBIZ PIP и Управления заказами Oracle CRM On Demand</a> (на стр. 706).</p> |

| Поле                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Списки для типов записей в окнах поиска | <p>Выберите режим поиска записей в окнах поиска:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Включено.</b> Если выбрана эта настройка, происходит следующее: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В поле "Список" <i>типа записи</i> в окнах поиска для типов записей верхнего уровня становится доступным набор предварительно определенных списков, которые можно использовать для ограничения поиска; здесь <i>тип записи</i> - имя типа записи, который ищет пользователь.</li> <li>■ В Мастере макетов поиска становится доступным флажок "Показать контекстно-зависимый список как окно поиска по умолчанию". Этот флажок позволяет указать, что все доступные контекстно-зависимые списки должны предшествовать остальным спискам в поле "Список" <i>типа записи</i> в окнах поиска. Первый список в наборе в поле со списком <i>тип записи</i> будет активным, когда откроется окно поиска.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Смешанный.</b> Если выбрана эта настройка, происходит следующее: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Поле "Список" <i>типа записи</i> становится доступным в окнах поиска, в которых оно используется, и начальный поиск записи заданного типа производится по всем записям этого типа, к которым пользователь имеет доступ.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Отключено.</b> Если выбрана эта настройка, происходит следующее: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Поле "Список" <i>типа записи</i> становится недоступным во всех окнах поиска, и начальный поиск записи заданного типа производится по всем записям этого типа, к которым пользователь имеет доступ.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если в профиле компании в меню "Списки для типов записей в окнах поиска" выбрать "Отключено" после настройки макетов поиска, флажок "Показать контекстно-зависимый список как окно поиска по умолчанию" станет недоступным в мастере макетов поиска. Также контекстно-зависимые списки по умолчанию недоступны в окнах поиска, и начальный поиск записи с данным типом записи в окне поиска производится по всем записям данного типа, к которым пользователь имеет доступ, независимо от предыдущей установки флажка "Показать контекстно-зависимый список как окно поиска по умолчанию". Однако Oracle CRM On Demand хранит настройки этого флажка для каждого макета поиска. Если позже в профиле компании в меню "Списки для типов записей в окнах поиска" выбрать "Включено" или "Смешанный", настройка флажка "Показать контекстно-зависимый список как окно поиска по умолчанию" восстановится и вновь вступит в силу для каждого макета поиска.</p> |



| Поле                                                                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Включить список выбора провинций для канадских адресов                    | Выберите этот параметр для отображения списка значений в поле "Провинция" при использовании шаблона адреса для Канады. По умолчанию этот параметр не выбран.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Включение индивидуальной настройки отдельных динамических макетов страниц | <p>Этот флажок, который по умолчанию не установлен, определяет, как пользователи могут выполнять индивидуальную настройку макета для разделов связанной информации на страницах сведений с динамическими макетами, следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если флажок не установлен, пользователь может создать только один индивидуализированный макет для разделов связанной информации типа записи. После индивидуальной настройки макета разделов связанной информации на странице сведений для типа записи будет отображаться одинаковый набор разделов связанной информации на странице сведений для всех записей данного типа независимо от значения, выбранного в поле списка выбора (которое определяет динамическое отображение макета страницы).</li> <li>■ Если флажок установлен, пользователь может создавать индивидуализированные макеты разделов связанной информации для каждого из значений в поле списка выбора, определяющем динамическое отображение макета страницы.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для индивидуальной настройки макетов связанной информации необходимо полномочие "Индивидуальная настройка страницы сведений - связанная информация" в роли пользователя.</p> <p>Сведения о результатах изменения этого параметра см. в разделе <a href="#">Как индивидуализированные макеты связанной информации взаимодействуют с макетами страниц для ролей</a> (на стр. 1450).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Параметр "Включить индивидуальную настройку личных динамических макетов страниц" применяется только для индивидуальной настройки макетов связанной информации. Он не применяется при индивидуальной настройке макетов полей для страниц записей. Пользователи с полномочием "Индивидуальная настройка страницы сведений - поля" могут настраивать макеты своих полей для личных динамических макетов страниц, даже если флажок "Включить индивидуальную настройку личных динамических макетов страниц" не установлен. Дополнительные сведения об индивидуальной настройке макетов полей см. в разделе <a href="#">Индивидуальная настройка макетов полей</a> (на стр. 834).</p> |

| Поле                                                                                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов                                   | <p>Этот флажок позволяет включить функциональность ввода переведенных имен для пользовательских веб-апплетов, а также для апплетов, которые отображают пользовательские отчеты на главных страницах типа записи и на странице "Моя главная страница". Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Перевод имен веб-апплетов и пользовательских отчетов (на стр. 1419)</a>.</p> <p>Флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов" по умолчанию снят.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов" применяется только для пользовательских веб-апплетов, отображающих пользовательские отчеты на главных страницах типа записи и на странице "Моя главная страница". Он не включает функциональность, позволяющую вводить переведенные имена для других элементов Oracle CRM On Demand, таких имена полей, имена ролей, имена профилей доступа и так далее.</p>                                                                                                                    |
| Включить поддержку языка перевода для сообщения об отмене сохранения потока операций | <p>Этот флажок включает функциональность, которая позволяет вводить переведенные версии пользовательских сообщений об ошибках, которые возвращаются пользователям или веб-службам, если условие в правиле потока операций не выполнено и для этого правила установлен флажок "Отмена сохранения". Сведения о вводе переведенных версий пользовательских сообщений об ошибках см. в разделе <a href="#">Отмена операций сохранения потока операций (см. Отмена сохранения потока операций на стр. 1692)</a>.</p> <p>Флажок "Включить поддержку языка перевода для сообщения об отмене сохранения потока операций" по умолчанию снят.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если при выборе этого флажка уже существуют правила потока операций с пользовательскими сообщениями об ошибках, пользовательские сообщения для этих правил продолжают отображаться на языке компании по умолчанию со шрифтом по умолчанию для всех пользователей, независимо от языка пользователя, пока не введены переведенные версии сообщения для существующих правил.</p> |

| Поле                                                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Исключить записи транспортных средств/активов из портфельных счетов | <p>Если этот параметр выбран, записи транспортных средств и активов исключаются из всех списков портфельных счетов. До версии 29 записи транспортных средств и активов включались в списки портфельных счетов. Начиная с версии 29, если этот флажок установлен, в списки включаются только записи, имеющие в поле "Тип актива" значение "Портфель".</p> <p>Если этот флажок снят, записи транспортных средств и активов включаются во все списки портфельных счетов. По умолчанию данный флажок снят.</p> <p>Начиная с версии 33, если этот флажок установлен, в отчеты, в которых используются предметные области, связанные с портфелем, включаются только записи, имеющие в поле "Тип актива" значение "Портфель".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Включить автоматическое обновление итогов для возможности           | <p>По умолчанию флажок "Включить автоматическое обновление итогов для возможности" не установлен. Алгоритм работы этого параметра:</p> <p>Если флажок установлен, то выручка и ожидаемая выручка для возможности будут автоматически обновлены, если случится любое из следующих событий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Продукт добавлен к возможности через любой из каналов.</li> <li>■ Продукт удален из возможности через любой из каналов.</li> <li>■ Сведения о продукте, связанном с возможностью, обновлены через любой из каналов.</li> </ul> <p>Если этот флажок не установлен, выручка и ожидаемая выручка для возможности не обновляются автоматически при добавлении или удалении продукта из возможности или при обновлении сведений о продукте, связанном с возможностью. Для обновления выручки для возможности после любого такого изменения пользователь должен нажать кнопку "Обновить итоги для возможности" в строке заголовка раздела "Выручка по продуктам для возможности" на странице сведений о возможности.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если в профиле компании установлен флажок "Включить автоматическое обновление итогов для возможности", то кнопка "Обновить итоги для возможности" не будет отображаться в заголовке раздела выручки по продуктам для возможности на странице сведений о возможности.</p> |

| Поле                                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Разрешить символы Юникода в полях электронной почты | <p>Если этот флажок установлен, можно использовать большую часть символов Юникода (UTF-8) в адресе в поле электронной почты только в записях с типом "Контакт" или "Зацепка" (как в локальной части адреса, так и в имени домена).</p> <p>Можно обновить поле электронной почты в интерфейсе пользователя с помощью одной из следующих служебных программ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Помощник импорта</li> <li>■ Oracle Data Loader On Demand</li> <li>■ Веб-службы</li> <li>■ Действие обновления значений в потоке операций</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Сведения о символах, использование которых поддерживается в адресах электронной почты, см. в разделе <a href="#">Специальные символы в адресах электронной почты</a> (на стр. 67).</p>                                                                     |
| Заморозка заголовков столбцов списка                | <p>Этот список выбора определяет способ просмотра пользователями заголовков столбцов для списков и результатов поиска в Oracle CRM On Demand. Можно выбрать следующие значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Точно.</b> Когда пользователи прокручивают список записей и строка заголовков столбцов достигает верхнего края окна браузера, подписи столбцов всегда остаются видимыми.</li> <li>■ <b>Отключено.</b> Когда пользователи прокручивают список записей и строка заголовков столбцов достигает верхнего края окна браузера, подписи столбцов не видны.</li> </ul> <p>Эту функцию можно включить или отключить на уровне компании и на уровне пользователя. Значение, заданное на уровне пользователя, переопределяет настройку для компании.</p> <p>Стандартное значение для этого параметра - "Отключено".</p> |
| Срок действия запроса на экспорт (дни)              | <p>Это поле определяет срок хранения записей запроса на экспорт в Oracle CRM On Demand до их автоматической очистки. Срок хранения задается в днях. По умолчанию используется значение 60, но вы можете его изменить. Минимальный срок хранения, который можно указать, составляет 1 день. Если необходимо, чтобы записи запроса на экспорт сохранялись в течение неограниченного времени, задайте значение 0 (ноль).</p> <p><b>Примечание.</b> Записи запроса на экспорт не включаются в расчет использования квоты на записи, выделенной для компании.</p> <p>Данный срок хранения применяется к запросам на экспорт, отправляемым через страницы "Список", а также к запросам на экспорт, отправляемым с помощью помощника по экспорту данных.</p>                                                                                        |

| Поле                                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Срок действия дополнения к запросу на экспорт (дни) | <p>В этом поле указывается число дней хранения дополнений, содержащих выходные данные запросов на экспорт, в Oracle CRM On Demand до их автоматической очистки. По умолчанию используется значение 7, но его можно изменить. Допустимыми являются значения от 1 до 366.</p> <p>Данный срок хранения применяется к дополнениям для запросов на экспорт, отправляемым через страницы "Список", а также к дополнениям для запросов на экспорт, отправляемым с помощью помощника по экспорту данных.</p> <p><b>Примечание.</b> Пользователи, имеющие в их роли полномочия "Удаление дополнений к запросам на экспорт", могут вручную удалить дополнение к запросу на экспорт до его очистки, независимо от значения, установленного в этом поле. После удаления пользователем дополнения к запросу на экспорт извлечение этого дополнения невозможно.</p> <p>Если в это поле введено значение, превышающее 7, сохраняемые дополнения к запросу на экспорт включаются в расчет объема памяти, используемой компанией, и после достижения выделенной квоты на файлы запросы на экспорт выполняться не будут. Если значение в этом поле меньше или равно 7, дополнения к запросу на экспорт не включаются в расчет объема памяти, используемого компанией, и запросы на экспорт не будут завершаться неудачно в результате достижения выделенной квоты на файлы.</p> <p><b>Примечание.</b> После удаления запроса на экспорт получить доступ к дополнению для этого запроса невозможно. Поэтому рекомендуется не вводить в это поле значение, которое больше значения в поле "Срок действия запроса на экспорт (дни)", если только для этого поля не установлено значение 0 (ноль).</p> |
| Срок действия сообщения электронной почты (в днях)  | <p>Это поле определяет срок хранения сообщений электронной почты, отправляемых Oracle CRM On Demand, до их автоматической очистки. Срок хранения задается в днях. По умолчанию используется значение 30, но его можно изменить. Минимальный срок хранения, который можно указать, составляет 1 день. Если необходимо, чтобы сообщения электронной почты сохранялись в течение неограниченного времени, задайте значение 0 (ноль).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Отправленные сообщения электронной почты не включаются в расчет использования квоты на записи, выделенной для компании.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Поле                                                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Срок действия вложения в сообщение электронной почты (в днях) | <p>Это поле определяет срок хранения вложений в сообщения электронной почты, отправляемых Oracle CRM On Demand, до их автоматической очистки. По умолчанию используется значение 7, но его можно изменить. Допустимыми являются значения от 1 до 366.</p> <p>Если в это поле введено значение, превышающее 7, сохраняемые вложения в сообщения электронной почты включаются в расчет объема памяти, используемой компанией, и после достижения выделенной квоты действия потока операций отправки электронной почты для запланированных событий для типа записи аналитики выполняться не будут. Если значение в этом поле меньше или равно 7, вложения в сообщения электронной почты не включаются в расчет объема памяти, используемого компанией, и действия потока операций отправки электронной почты для запланированных событий для типа записи аналитики не будут завершаться неудачно в результате достижения выделенной квоты на файлы.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> После удаления отправленного сообщения электронной почты получить доступ к вложению для этого сообщения электронной почты невозможно. Поэтому рекомендуется не вводить в это поле значение, которое больше значения в поле "Срок действия сообщения электронной почты (в днях)", если только для этого поля не установлено значение 0 (ноль).</p> |

| Поле                                                        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Хранить адрес электронной почты в нижнем регистре           | <p>Флажок "Хранить адрес электронной почты в нижнем регистре" установлен по умолчанию. Алгоритм работы этого параметра:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если этот флажок установлен, все символы в верхнем регистре в адресах электронной почты сохраняются в нижнем регистре.</li> <li>■ Если флажок не установлен, все символы в верхнем регистре в адресах электронной почты сохраняются в верхнем регистре.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Символы в нижнем регистре в адресе электронной почте всегда хранятся в нижнем регистре.</p> <p>Этот параметр применяется для всех адресов электронной почты, добавляемых в Oracle CRM On Demand, независимо от канала добавления адресов.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если ранее адреса электронной почты в компании хранились в разных регистрах и установлен флажок "Хранить адрес электронной почты в нижнем регистре", могут возникнуть ошибки при попытке использовать запросы к веб-службам или запросы REST API по таким записям, как записи пользователей и контактов, где адреса электронной почты находятся в разных регистрах. При возникновении таких проблем, если компания намерена хранить все адреса электронной почты в нижнем регистре, необходимо обновить адреса электронной почты, которые в настоящее время хранятся в разных регистрах. Для изменения адресов электронной почты необходимо сначала снять флажок "Хранить адрес электронной почты в нижнем регистре". По завершении редактирования адресов электронной почты снова установите флажок "Хранить адрес электронной почты в нижнем регистре".</p> |
| Включить форматирование HTML                                | <p>Настройка этого флажка определяет, поддерживается ли форматирование HTML в полях типа поля заметок. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О HTML-редакторе</a> (см. <a href="#">О редакторе HTML</a> на стр. 68).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении | <p>Настройка этого флажка определяет следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Может ли отключенное значение списка выбора оставаться в поле записи, когда пользователь обновляет поле в строке или редактирует запись с помощью пользовательского интерфейса.</li> <li>■ Может ли помощник по импорту обновить поле списка с множественным выбором со списком значений, включающим одно или несколько отключенных значений, уже выбранных в данном поле.</li> </ul> <p>Сведения о поведении, которое определяется этой настройкой, см. в разделе <a href="#">О настройке флажка "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении"</a> (на стр. 1387).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



| Поле                                                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Запретить обновления веб-служб для неактивных валют                        | Установите этот флажок, чтобы запретить обновление веб-службами значения поля валюты с использованием неактивной валюты. По умолчанию этот флажок снят и веб-службы могут обновлять значение поля валюты неактивной валютой.                                                                |
| Включить поля отслеживания операций в соответствии с регионом пользователя | Установите этот флажок, чтобы числа, валюты, номера телефонов, время и даты в записях отслеживания операций отображались в формате, соответствующем региону текущего пользователя. По умолчанию эти поля отображаются в одинаковом формате для всех пользователей независимо от их региона. |

### Настройка параметров рабочей недели и календаря компании

В следующей таблице описывается настройка раздела "Настройка календаря и рабочей недели компании" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                                                                | Описание                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Воскресенье, понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота | Установите флажок для каждого рабочего дня, включаемого в рабочую неделю календаря. Необходимо установить по крайней мере один флажок. |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отображать события в календаре | <p>Если этот параметр выбран, Oracle CRM On Demand автоматически создает связанную запись встречи для каждой созданной записи события. Пользователи с доступом к типу записи "Событие" могут просматривать свои связанные с событием встречи в календаре Oracle CRM On Demand. Обновления в событиях или встречах синхронизируются. Дополнительные сведения о синхронизации событий и встреч см. в разделе Синхронизация событий и встреч (см. <a href="#">Синхронизация мероприятий и встреч</a> на стр. 246).</p> <p>Если этот параметр не выбран, в разделе "Календарь" отображаются только встречи, которые не были созданы автоматически при создании события, и Oracle CRM On Demand не создает автоматически связанную встречу для новых событий.</p> <p>Тем не менее, если администратор включит этот параметр на определенный период времени, а затем отключит его, все существующие созданные автоматически встречи сохраняются. При обновлении события Oracle CRM On Demand продолжает вести синхронизацию по встрече, связанной с этим событием. При удалении события встреча также удаляется.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если эта настройка включена, для каждой созданной записи события в базе данных создается дополнительная запись встречи для события. Создание дополнительных записей отражается на производительности при импорте событий. Кроме того, если эта настройка включена, для каждого пользователя, добавленного к встрече для события, в базе данных создается дополнительная запись команды для события. Создание дополнительных записей отражается на производительности при импорте пользователей для встреч (в случае, если файл импорта содержит встречи для событий).</p> |
| Начало календарной недели      | <p>В этом поле отображается день, который по умолчанию указан как первый день недели в представлениях календаря для всех пользователей, а также в селекторах дат, где пользователи выбирают значения для полей данных в Oracle CRM On Demand. По умолчанию выбрано воскресенье. Можно выбрать другой день начала для недели.</p> <p>Пользователи также могут установленный для компании параметры для начала недели, выбрав другой день в своих параметрах календаря.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Время начала рабочего дня      | Введите время начала рабочего дня. Формат времени определяется национальными параметрами страны пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Время окончания рабочего дня   | Введите время окончания рабочего дня. Формат времени определяется национальными параметрами страны пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Поле                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уведомление о мероприятии | <p>Этот параметр определяет, могут ли пользователи получать уведомления о мероприятии. Он может иметь следующие значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Примечание.</b> Пользователи не получают уведомления, если они не переопределят значение этого параметра на странице "Параметры календаря по умолчанию". Этот уровень установлен по умолчанию.</li> <li>■ <b>Электронная почта.</b> Пользователи получают уведомления по электронной почте, если они не переопределили значение этого параметра на странице "Параметры календаря по умолчанию".</li> <li>■ <b>Всплывающее напоминание.</b> Пользователи получают уведомления во всплывающем окне, если они не переопределили значение этого параметра на странице "Параметры календаря по умолчанию".</li> <li>■ <b>Электронная почта и всплывающее напоминание.</b> Пользователи получают уведомления по электронной почте и во всплывающем окне, если они не переопределили значение этого параметра на странице "Параметры календаря по умолчанию".</li> </ul> <p>Пользователи переходят на страницу "Параметры календаря по умолчанию", последовательно выбирая элементы "Моя настройка", "Параметры календаря" и "Вид календаря по умолчанию".</p> |

#### Настройка параметров зацепки

В следующей таблице описывается настройка раздела "Настройка зацепки" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Преобразовать только изменяемые связанные объекты | <p>Если установлен этот флажок, пользователи могут преобразовывать зацепки в другие типы записей, например организации, контакты, возможности или регистрации сделок, даже если пользователь, выполняющий это преобразование, не имеет доступа на изменение для всех записей операций и пользовательских объектов, требующихся для преобразования. Однако только записи операций и пользовательских объектов, к которым пользователь имеет доступ на изменение, связываются с записью преобразованной зацепки. Для получения дополнительных сведений о настройках, которые требуются для преобразования зацепок, см. раздел Настройки профилей доступа и ролей для преобразования зацепок (см. <a href="#">Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок</a> на стр. 277).</p> <p>Если этот флажок не установлен, пользователь, выполняющий преобразование, должен иметь доступ на изменение для всех операций, связанных с зацепкой, и всех записей пользовательских объектов, выбранных для преобразования. В противном случае преобразование зацепки выполнено не будет. Этот уровень установлен по умолчанию.</p> |

| Поле                                                                                                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Включить поля "Полное имя владельца", "Оценка" и "Продавец" как обязательные для подтверждения зацепки | <p>Если установлен этот флажок, поля "Полное имя владельца", "Оценка" и "Продавец" являются обязательными в записи зацепки при подтверждении зацепки. Этот уровень установлен по умолчанию.</p> <p>Если этот флажок не установлен, эти поля не являются обязательными для подтверждения зацепки.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Автообновление поля "Продавец" при связывании организации с записью зацепки                            | <p>Если установлен этот флажок, Oracle CRM On Demand автоматически обновляет поле "Продавец" в зацепке при обновлении организации, связанной с зацепкой, с помощью интерфейса пользователя, средства импорта, потоков операций или веб-служб. Этот уровень установлен по умолчанию.</p> <p>Если этот флажок не установлен, Oracle CRM On Demand не обновляет поле "Продавец".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если пользователь нажимает кнопку преобразования на странице "Сведения о зацепке" для связывания зацепки с существующей организацией, Oracle CRM On Demand не обновляет поле "Продавец".</p> |

#### Настройка параметров темы компании

В следующей таблице описывается настройка раздела "Настройка темы компании" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема по умолчанию               | <p>Тема определяет внешний вид Oracle CRM On Demand. Тема по умолчанию автоматически используется, когда вы входите в Oracle CRM On Demand с настольного компьютера или ноутбука. При первоначальной настройке Oracle CRM On Demand для новой компании по умолчанию используется тема Oracle. Чтобы сменить тему, нажмите список "Имя темы" и затем выберите тему, которая должна использоваться для компании. Кроме того, пользователи могут сами переопределять это значение при редактировании личных настроек.</p> <p>Выбор темы не влияет на режим работы Oracle CRM On Demand. Администраторы компаний могут создавать темы в Oracle CRM On Demand. Если вы хотите предложить собственные темы для использования в Oracle CRM On Demand, обратитесь к администратору своей компании.</p> |
| Тема для планшетного компьютера | <p>Этот параметр определяет, какая тема автоматически используется при входе пользователя в Oracle CRM On Demand с планшетного компьютера или другого устройства с сенсорным экраном, при условии, что данный планшетный компьютер или устройство с сенсорным экраном могут быть распознаны Oracle CRM On Demand. Это необязательный параметр.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Настройка параметров просмотра данных компании

В следующей таблице описывается настройка раздела "Настройка просмотра данных компании" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Просмотр менеджера включен                              | <p>Когда менеджер просматривает список записей, настроенный на поиск набора записей <i>"Все записи, видимые данному пользователю"</i>, например, списка всех организаций, Oracle CRM On Demand выводит список записей следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если параметр "Просмотр менеджера включен" выбран, список включает записи, к которым имеют доступ подчиненные менеджера.</li> <li>■ Если параметр "Просмотр менеджера включен" не выбран, список не включает записи, к которым имеют доступ подчиненные менеджера, если в параметре "Можно прочитать все записи" в роли менеджера не выбран соответствующий тип записей.</li> </ul> <p>Когда менеджер выбирает параметр <i>"Все записи, видимые данному пользователю"</i> в расширенном поиске Oracle CRM On Demand выполняет поиск набора записей следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если параметр "Просмотр менеджера включен" выбран, то набор записей, которые ищет Oracle CRM On Demand, включает записи, к которым имеют доступ подчиненные менеджера.</li> <li>■ Если параметр "Просмотр менеджера включен" не выбран, то набор записей, которые ищет Oracle CRM On Demand, не включает записи, к которым имеют доступ подчиненные менеджера, если в параметре "Можно прочитать все записи" в роли менеджера не выбран соответствующий тип записей.</li> </ul> <p>Руководитель пользователя указан на странице "Сведения о пользователе" в поле "Получатель отчета" или в поле "Получатель отчета: псевдоним", в зависимости от того, какое поле отображается на странице.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Отмена выбора параметра "Просмотр менеджера включен" не приводит к невозможности доступа менеджера к записям, которыми владеют его подчиненные. Менеджеры всегда имеют доступ к записям, которыми владеют их подчиненные, независимо от настройки этого параметра.</p> |
| Включить наследование родительской команды для контакта | <p>Установите этот флажок, чтобы разрешить в командах контактов автоматическое наследование участников команд организаций в случае, если контакты связаны с организациями. Для новых компаний этот флажок по умолчанию будет снят.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> После изменения настройки этого флажка пользователи должны выйти из Oracle CRM On Demand и затем войти вновь, чтобы новый режим наследования команды вступил в силу.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Поле                                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | Дополнительные сведения о наследовании команды см. в разделе <a href="#">Распространение доступа с помощью наследования команд (на стр. 1553)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Включить наследование родительской команды для возможности | <p>Установите этот флажок, чтобы разрешить в командах для возможностей автоматическое наследование участников команд организаций в случае, если возможности связаны с организациями. Для новых компаний этот флажок по умолчанию будет снят.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> После изменения настройки этого флажка пользователи должны выйти из Oracle CRM On Demand и затем войти вновь, чтобы новый режим наследования команды вступил в силу.</p> <p>Дополнительные сведения о наследовании команды см. в разделе <a href="#">Распространение доступа с помощью наследования команд (на стр. 1553)</a>.</p> |
| Назначение группы по умолчанию                             | Выберите этот параметр, чтобы разрешить членам группы сообща владеть субъектами, операциями, контактами, домохозяйствами, бизнес-возможностями и портфелями. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Управление группами (на стр. 1614)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Включить книги                                             | <p>Определяет, должны ли в селекторе книг отображаться нестандартные книги. Если этот флажок снят, в список селектора книг включаются только книги пользователей и книги для делегатов (если делегаты существуют).</p> <p><b>ВНИМАНИЕ!</b> Не устанавливайте флажок "Включить книги", пока не будет создана иерархия книг. После установки этого флажка снять его невозможно. Однако после установки этого флажка можно внести изменения в иерархию книг.</p>                                                                                                                                             |
| Показывать селектор книг                                   | Этот параметр включает или отключает селектор книг, который можно использовать для уточнения параметров поиска записей из определенной книги пользователя, книги делегата или нестандартной книги.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Поле                                                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Включить слияние книг дубликатов записи              | <p>Этот параметр применяется только в том случае, если в данной компании в Oracle CRM On Demand используется функциональность книг. Сведения о функциональности книг см. в разделе <a href="#">Управление книгами (на стр. 1570)</a>.</p> <p>Когда пользователи выполняют объединение записей, связанные с основной записью книги всегда сохраняются, однако все книги, связанные только с дубликатами записи, не связываются автоматически с основной записью. Флажок "Включить объединение книг дубликатов записи" определяет, может ли пользователь, выполняющий объединение записей, выбрать связывание книг дубликатов записи с основной записью, следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если этот флажок установлен, Oracle CRM On Demand предлагает пользователю указать, требуется ли связать книги, связанные с дубликатами записи, с основной записью.</li> <li>■ Если флажок снят, пользователь не может указать, что книги, связанные с дубликатами записи, должны быть связаны с основной записью.</li> </ul> <p>По умолчанию этот флажок снят. Дополнительные сведения о слиянии дубликатов записей в Oracle CRM On Demand см. в разделе Слияние записей (см. <a href="#">Объединение записей</a> на стр. 161).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Показать родительскую иерархию книг в селекторе книг | <p>Этот параметр применяется только в том случае, если в данной компании в Oracle CRM On Demand используется функциональность книг. Сведения о функциональности книг см. в разделе <a href="#">Управление книгами (на стр. 1570)</a>.</p> <p>Страница "Селектор книг" позволяет пользователям просматривать только их связанные книги и вложенные книги. Тем не менее, если пользователям разрешено просматривать всю иерархию книг, им доступен контекст для конкретных книг в компании. Флажок "Показать родительскую иерархию книг в селекторе книг" определяет отображение книг и иерархий в селекторе книг следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если этот флажок снят, в селекторе книг отображаются только книги и вложенные книги, для которых данный пользователь является участником.</li> <li>■ Если этот флажок установлен, в селекторе книг отображаются книги и вложенные книги, для которых данный пользователь является участником, а также все вышестоящие узлы в данной иерархии книг. Если для роли пользователя выбран параметр "Можно прочитать все записи", пользователь может раскрыть и просмотреть все узлы в иерархии книг. При отображении имен книг и вложенных книг, для которых пользователь является участником, используется черный цвет. Вышестоящие узлы, для которых пользователь не является участником, выделены красным цветом.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Эта настройка влияет на селектор книг только на страницах, где применяется фильтр или поиск записей, например для окон поиска, поиска на панели действий, расширенного поиска, управления списками, отчетов и информационных панелей.</p> |



**Установка настроек интеграции**

В следующей таблице описывается настройка раздела "Параметры интеграции" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Интеграция событий включена                           | Для новых клиентов функции событий интеграции включаются автоматически. После этого настройка таких функций может изменяться в Oracle CRM On Demand представителями службы поддержки клиентов и администратором компании. Чтобы получить помощь в вопросе администрирования событий интеграции или установить максимальный общий размер очередей событий интеграции, обратитесь в службу поддержки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Режим совместимости веб-служб с R16                   | Определяет, как должны обрабатываться запросы веб-служб, содержащие имя пользователя и пароль: как запросы без сохранения состояния или с сохранением (аналогично Oracle CRM On Demand выпуска 16 и ранее). Для всех новых компаний этот флажок по умолчанию будет снят.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Импорт пустых значений в списки множественного выбора | <p>Эта настройка определяет возможность обновления поля списка множественного выбора, которое содержит значение в записи, пустым значением, когда запись обновляется посредством операции вызова.</p> <p>По умолчанию этот флажок и соответствующий флажок в помощнике импорта сняты и поля списка множественного выбора не могут быть заменены пустыми значениями во время операции импорта. Однако пользователи могут установить флажок в помощнике импорта, чтобы разрешить обновление полей списка множественного выбора пустыми значениями во время операции импорта.</p> <p>При установке флажка в профиле компании соответствующий флажок в помощнике импорта также будет установлен автоматически и поля списка множественного выбора могут быть заменены пустыми значениями операцией импорта. Пользователи могут снять флажок в помощнике импорта, чтобы запретить обновление полей списка множественного выбора пустыми значениями во время операции импорта.</p> |
| Включить поток операций                               | Если компания настроена на использование потока операций, отображается этот параметр. Его можно активизировать после создания условий потока операций, который требуется развернуть.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Включить URL веб-ссылки в файлы экспорта              | <p>Эта настройка определяет значение флажка "Включить URL веб-ссылки в файлы экспорта" по умолчанию в помощнике экспорта или на странице "Экспорт списка".</p> <p>Алгоритм работы этого параметра:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если этот флажок установлен, флажок "Включить URL веб-ссылки в файлы экспорта" по умолчанию установлен в помощнике экспорта или на странице "Экспорт списка". При выполнении экспорта это значение определяет, что URL-адреса включаются в экспортируемый файл CSV.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Поле | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>■ Если этот флажок не установлен, флажок "Включить URL веб-ссылки в файлы экспорта" по умолчанию снят в помощнике экспорта или на странице "Экспорт списка". При выполнении экспорта это значение определяет, что URL-адреса не включаются в экспортируемый файл CSV.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Каждый раз при выполнении экспорта пользователь имеет возможность выбрать, установить или снять флажок "Включить URL веб-ссылки в файлы экспорта".</p> |

### Настройка параметров безопасности компании

В следующей таблице описывается настройка раздела "Параметры безопасности компании" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                         | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Время простоя компании (мин) | <p>Время (в минутах), по истечении которого сеанс пользователя заканчивается из-за отсутствия активности. Если значение для этого поля не указано, параметр времени ожидания для интерактивного сеанса определяется значением времени простоя системы по умолчанию. Стандартное значение времени простоя системы по умолчанию обычно составляет 60 минут. Текущее значение времени простоя системы по умолчанию можно узнать на странице "Профиль компании". Это значение отображается при редактировании страницы "Профиль компании". Рекомендуется вводить значения в диапазоне от 10 до 90 минут.</p> <p>Значение параметра "Время простоя компании (мин)" также позволяет определить интервал бездействия, по истечении которого неинтерактивный сеанс (например, сеанс веб-служб) будет закончен. Применяются следующие правила:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если "Время простоя компании (мин)" не превышает 10 минут, это значение применяется как к интерактивным сеансам, так и к неинтерактивным.</li> <li>■ Если "Время простоя компании (мин)" больше 10 минут, это значение не используется для определения интервала простоя неинтерактивных сеансов. В этом случае интервал времени простоя для неинтерактивного сеанса принимается по умолчанию равным 10 минутам.</li> <li>■ Если "Время простоя компании (мин)" не задано, этот параметр не используется для определения интервала простоя неинтерактивных сеансов. В этом случае интервал времени простоя для неинтерактивного сеанса принимается по умолчанию равным 10 минутам, а для интерактивных сеансов он определяется параметром "Время простоя системы по умолчанию".</li> </ul> |

| Поле                                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Начиная с выпуска 33, если в результате взаимодействий с ответами аналитики инициируют вызов сервера, таймер интервала времени простоя сбрасывается.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Предупреждение о времени простоя компании (мин) | <p>Определяет, за сколько времени до окончания сеанса пользователя ему выдается предупреждающее сообщение. Если пользователь нажмет "ОК" в окне этого предупреждающего сообщения, таймер интервала времени простоя сбрасывается. Если же он не нажмет "ОК", сеанс пользователя будет прерван по истечении указанного интервала простоя.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это предупреждающее сообщение не отображается в ответах аналитики.</p> <p>Значение поля "Предупреждение о времени простоя компании (мин)" должно быть в диапазоне от 1 до значения поля "Время простоя компании (мин)". Если в данном поле ввести 0, предупреждающее сообщение выдаваться не будет.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Маска страницы, появляющаяся при выдаче предупреждающего сообщения, не служит механизмом защиты.</p> |

| Поле                                                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип аутентификации                                                | <p>Отображаются типы аутентификации, разрешенные для компании. Это значение может быть назначено только службой поддержки клиентов. Это значение не может быть изменено администратором компании. Возможны следующие значения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Только идентификатор пользователя/пароль": все пользователи должны регистрироваться в приложении, используя свои идентификатор пользователя и пароль Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ "Только единая регистрация с уникальным паролем": все пользователи должны регистрироваться в приложении, используя механизм единой регистрации компании. Идентификаторы пользователей и пароли Oracle CRM On Demand не принимаются.</li> <li>■ "Идентификатор/пароль пользователя или единая регистрация с уникальным паролем": для регистрации в Oracle CRM On Demand может использоваться либо идентификатор пользователя и пароль Oracle CRM On Demand, либо единая регистрация.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если выбран идентификатор пользователя/пароль или значение SSO, будут принудительно использоваться политики компании для паролей в Oracle CRM On Demand. Таким образом, когда истекает срок действия пароля пользователя в Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand предлагает пользователю изменить пароль, даже если пользователь использует единый вход (SSO). Также принудительно применяются все остальные политики для паролей в Oracle CRM On Demand, такие как минимальная длина пароля, требуемая сложность пароля и т.д. Oracle CRM On Demand не обеспечивает управление паролями, которые используются для SSO.</p> <p>Тип аутентификации может быть задан администратором компании для каждого пользователя на странице профиля пользователя. Если параметр в профиле пользователя пуст, для данного пользователя используется параметр уровня компании.</p> |
| Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем | <p>Уникальный идентификатор компании, назначенный службой поддержки клиентов при настройке единой регистрации для компании. Это значение не может быть изменено администратором компании, хотя для каждого пользователя на странице профиля пользователя могут быть заданы внешние идентификаторы.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Страница регистрации для аутентификации UserID/Pwd                | <p>URL-адрес, указывающий на страницу регистрации компании, используемую вместо страницы регистрации Oracle CRM On Demand по умолчанию. Как правило, эта страница размещается на веб-сервере компании. URL-адрес должен быть полным (начинаться с http:// или https://).</p> <p>Эта страница отображается после выхода пользователя из приложения или завершения сеанса пользователя из-за бездействия. Компания должна дать своим пользователям указание использовать для первоначальной регистрации эту страницу вместо страницы регистрации Oracle CRM On Demand по умолчанию.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Поле                                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Страница регистрации для аутентификации SSO             | <p>URL-адрес, указывающий на страницу регистрации компании, отображаемую после выхода пользователя из приложения или завершения сеанса пользователя из-за бездействия, если пользователь первоначально зарегистрировался в Oracle CRM On Demand с использованием единой регистрации (SSO). Как правило, эта страница размещается на веб-сервере компании, например на портале единой регистрации компании. URL-адрес должен быть полным (начинаться с http:// или https://).</p> <p>Компания должна дать своим пользователям указание использовать для первоначальной регистрации свою страницу SSO вместо страницы регистрации Oracle CRM On Demand по умолчанию. Если пользователь, зарегистрировавшийся с использованием единой регистрации, выходит из приложения и этот параметр пуст, отображается стандартная страница с сообщением "Вы вышли из системы".</p> |
| Ограничения IP-адресов включены                         | См. Ограничение доступа определенными IP-адресами (см. <a href="#">Ограничение использования IP-адресов</a> на стр. 1278).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Включена защита от фальсификации запросов между сайтами | <p>Включает функцию, позволяющую предотвратить атаки с фальсификацией межсайтовых запросов. Если этот флажок установлен, пользователям, разрабатывающим нестандартный код, который взаимодействует с Oracle CRM On Demand, может потребоваться включить в свой код токен безопасности в качестве скрытого параметра. Дополнительные сведения о защите от фальсификации запросов между сайтами см. в разделе Защита от фальсификации запросов между сайтами (см. <a href="#">О защите от подделки запросов между веб-узлами</a> на стр. 1276).</p> <p>Этот флажок устанавливается по умолчанию при настройке компании на использование Oracle CRM On Demand и не может быть снят администратором компании.</p>                                                                                                                                                         |
| Включить встраивание IFRAME                             | Из соображений безопасности этот флажок снят по умолчанию и может быть установлен только в случае необходимости. Установка флажка позволяет пользователям встраивать страницы Oracle CRM On Demand в iFRAME на веб-странице другого сайта. Если пользователи пытаются встроить Oracle CRM On Demand в iFRAME на веб-странице другого сайта и этот флажок снят, страница Oracle CRM On Demand развертывается и становится родительской страницей. Необходимо выбрать это значение, если требуется использовать виджет отчетов Oracle CRM On Demand. Этот параметр не влияет на другие виджеты Oracle CRM On Demand, встраиваемые в настольные приложения.                                                                                                                                                                                                              |

| Поле                                                                                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Инструкции по обработке страниц, которые могут содержать Cross Site Scripting (XSS) | <p>Управление режимом защиты от атак Cross-site scripting (XSS), доступной в некоторых веб-браузерах. Этот параметр позволяет определить метод обработки страниц, содержащих XSS, веб-браузером. Возможны следующие значения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Блокировать.</b> Если веб-браузер обнаруживает XSS, эта веб-страница не отображается. Это рекомендуемое значение, используемое по умолчанию.</li> <li>■ <b>Исправить.</b> Если веб-браузер обнаруживает XSS, Oracle CRM On Demand блокирует атаку, делая возможным минимальное изменение для возвращенной веб-страницы.</li> <li>■ <b>Никаких действий.</b> Эта настройка не обеспечивает защиту от XSS. Веб-браузер не будет пытаться обнаружить XSS или будет игнорировать любое обнаружение XSS на веб-странице. Эту настройку использовать не рекомендуется.</li> <li>■ <b>Стандартные настройки браузера.</b> Эта настройка использует стандартный уровень защиты для XSS веб-браузера, который можно настроить, и этот уровень защиты для XSS может меняться в зависимости от поставщика.</li> </ul> |
| Преобразование текстовых значений URL в ссылки                                      | <p>Если этот флажок установлен, поля адреса и значения текстовых полей с типом поля "Текст (сокращенный)" или "Текст (полный)", которые начинаются с http:// или https://, автоматически преобразуются в веб-ссылки. Кроме того, любые значения полей URL-адреса на странице сведений о дополнении, которые начинаются с http:// или https://, также автоматически преобразуются в веб-ссылки. Из соображений безопасности этот флажок снят по умолчанию и может быть установлен только в случае необходимости.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### Настройка параметров просмотра аналитики

В следующей таблице описывается настройка раздела "Настройки просмотра аналитики" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Создание отчетов об предметных областях | <p>Этот список выбора позволяет задать уровень просмотра для пользователей, которым требуется просматривать записи отчетов реального времени в аналитике. Эти отчеты представляют собой анализ данных в реальном времени. Можно выбрать одно из следующих значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Просмотр менеджера.</b> Позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, непосредственно принадлежащие их подчиненным. (Этот уровень установлен по умолчанию.)</li> <li>■ <b>Просмотр команды.</b> Позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, принадлежащие членам их команд по работе с компаниями и с бизнес-возможностями.</li> </ul> |

| Поле                                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | <p>Этот общекорпоративный параметр применяется, если пользователь не задал значение параметра "Создание отчетов о предметных областях" на своей странице личных сведений. Дополнительные сведения об отчетах см. раздел <a href="#">Аналитика (на стр. 871)</a>, особенно подраздел Уровень просмотра записей в аналитике (см. <a href="#">О видимости записей в аналитике</a> на стр. 891) topic.</p> <p><b>Примечание.</b> Если необходимо ограничить видимость записей в отчетах в реальном времени в аналитике, следует установить флажок в этом поле.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Исторические предметные области                         | <p>Этот список выбора позволяет задать уровень просмотра для пользователей, которым требуется просматривать записи исторических отчетов в аналитике. Эти отчеты представляют собой анализ исторических данных или трендовый анализ либо содержат более сложные вычисления, чем отчеты реального времени. Можно выбрать одно из следующих значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Просмотр менеджера.</b> Позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, непосредственно принадлежащие их подчиненным. (Этот уровень установлен по умолчанию.)</li> <li>■ <b>Просмотр команды.</b> Позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, принадлежащие членам их команд по работе с компаниями и с бизнес-возможностями.</li> <li>■ <b>Полный просмотр.</b> Этот параметр сочетает в себе уровни просмотра менеджера и команды.</li> </ul> <p>Этот общекорпоративный параметр применяется, если пользователь не задал значение параметра "Исторические предметные области" на своей странице личных сведений. Дополнительные сведения об отчетах см. раздел <a href="#">Аналитика (на стр. 871)</a>, особенно подраздел Уровень просмотра записей в аналитике (см. <a href="#">О видимости записей в аналитике</a> на стр. 891) topic.</p> <p><b>Примечание.</b> Если необходимо ограничить видимость записей в исторических отчетах в аналитике, следует установить флажок в этом поле.</p> |
| Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли | <p>Этот список выбора используется, если необходимо, чтобы в аналитике параметр "Разрешение на чтение всех записей" использовался в зависимости от типа записи, как определено на странице "Доступ к типам записей" в мастере управления ролями. Если в профиле компании или вашем профиле пользователя включен параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" и администратор выбрал для вашей роли пользователя в отношении конкретного типа записи параметр уровня просмотра "Разрешение на чтение всех записей", в аналитике можно просмотреть все записи с данным типом.</p> <p>Указания о том, когда и как следует устанавливать параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли", см. в разделе О параметре "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" (см. <a href="#">Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"</a> на стр. 820).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| Поле | Описание                                                                                                                                                                                                                         |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Если параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" не включен, в аналитике используется режим просмотра, определяемый полями "Создание отчетов об предметных областях" и "Исторические предметные области". |

#### Настройка параметров связи

В следующей таблице описывается настройка раздела "Настройки связей" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                                                                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отправка сообщения электронной почты при обновлении профиля пользователя | <p>Эта настройка определяет, какие пользователи Oracle CRM On Demand получают предупреждающие сообщения электронной почты после обновления полей "Электронная почта", "Идентификатор пользователя" или "Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем". Допустимы следующие значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Все пользователи.</b> Сообщения электронной почты направляются всем пользователям Oracle CRM On Demand. Это значение установлено по умолчанию и является рекомендуемым.</li> <li>■ <b>Все активные пользователи.</b> Сообщения электронной почты направляются только всем активным пользователям Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Отсутствуют пользователи.</b> Сообщения электронной почты не направляются никому из пользователей Oracle CRM On Demand. Это значение рекомендуется только для непроизводственной среды.</li> </ul> |

#### Настройка дополнительных параметров профиля компании

В следующей таблице описывается настройка раздела "Дополнительные сведения" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                                                                         | Описание                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лицензированные пользователи, активные пользователи, неактивные пользователи | Доступные только для чтения цифры, характеризующие лицензированное количество пользователей и текущее состояние пользовательской базы. |

#### Настройка параметров геокодирования

В следующей таблице описывается настройка раздела "Геокодирование" на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

| Поле                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Включить геокодирование | <p>Эта настройка позволяет использовать содержимое записей адресов в Oracle CRM On Demand для поиска соответствующих координат широты и долготы для адреса с помощью Oracle Spatial. Если поиск широты и долготы в Oracle CRM On Demand заканчивается успешно, эти значения заносятся в поля широты и долготы в записях адреса. Данный флажок по умолчанию снят.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данное поле доступно только для чтения. Если эта настройка требует изменения, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care.</p> <p>Дополнительные сведения о геокодировании см. в разделе <a href="#">Геокодирование адресных данных (на стр. 391)</a>.</p> |

### Проверка состояния лицензий и активных пользователей

Можно проверить состояние лицензий и сравнить его с числом активных пользователей. Для каждого активного пользователя должна быть лицензия. (*Активный пользователь* – это пользователь, который может обращаться к приложению.)

Число лицензий также определяет объем данных компании, который может храниться в приложении.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление компанией".

#### Процедура проверки состояния лицензий и числа активных и неактивных пользователей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 В разделе "Дополнительная информация" на странице "Профиль компании" проверьте количество лицензированных пользователей, активных пользователей и неактивных пользователей.
  - При наличии активных пользователей, которым больше не требуется доступ к приложению, можно освободить лицензии путем деактивации этих пользователей. Дополнительные сведения о деактивации лицензий см. в разделе Деактивация пользователей (см. [Отключение пользователей](#) на стр. 1527).
  - Для приобретения дополнительных лицензий обратитесь к своему торговому представителю Oracle CRM On Demand.

### О политиках регистрации и назначения паролей

Oracle CRM On Demand обеспечивает наивысшие уровни защиты компании. Разработанные ограничения гарантируют, что доступ к данным смогут получить только авторизованные пользователи.

Кроме того, можно установить определенные политики в отношении входа, паролей и проверки подлинности, чтобы повысить уровень безопасности в компании. Например, для улучшения соответствия корпоративным политикам безопасности можно установить время ожидания для входа равным 15 минутам. А если кто-либо из пользователей забудет свой пароль, он сможет получить новый, просто ответив на ряд контрольных вопросов. В качестве дополнительной меры безопасности можно указать количество часов, в течение которых может продолжаться активный сеанс. Например, можно настроить активный сеанс пользователя продолжительностью 1 час. Когда пользователь достигнет предельного

значения для активного сеанса и попытается выполнить действие в Oracle CRM On Demand, для продолжения сеанса ему потребуется ввести свои учетные данные.

### Соображения безопасности

Прежде чем настраивать параметры регистрации и паролей, необходимо тщательно проанализировать требования к безопасности. В частности, ответить на следующие вопросы:

- Какого типа идентификаторы пользователей будут использоваться?
- В течение какого времени может быть действителен сгенерированный системой временный пароль?
- Сколько допускается неудачных попыток регистрации, прежде чем пользователь будет заблокирован?
- На какое время пользователь должен быть заблокирован после исчерпания числа неудачных попыток регистрации? Как часто пользователи должны менять свои пароли?
- Должны ли новые пароли отличаться от старых?
- Какова будет минимальная длина пароля?
- На сколько секретных вопросов должны правильно ответить пользователи, чтобы восстановить забытый пароль?
- На сколько вопросов безопасности пользователь должен дать правильный ответ, чтобы приложение автоматически сбросило пароль пользователя?
- Следует ли разрешить пользователям менять свои идентификаторы или адреса электронной почты?
- Какую продолжительность следует установить для активного сеанса пользователя?

После определения политик регистрации и назначения паролей их можно реализовать на страницах администрирования компании в приложении.

### Изменение параметров паролей

При внесении изменений в параметры паролей система не применяет изменения до истечения срока действия текущих паролей. Например, при изменении минимальной длины пароля с семи символов на десять пользователь с семизначным паролем сможет использовать свой семизначный пароль до истечения срока его действия. По истечении срока действия пароля пользователь должен будет создать новый пароль, состоящий как минимум из 10 символов.

Лучше всего установить внутреннюю политику и выбрать параметры, прежде чем добавлять в систему новых пользователей. При возникновении необходимости в немедленном внесении изменений в политику безопасности существует возможность сбросить все пароли пользователей. При этом всем пользователям в компании отправляются сообщения электронной почты с новым временным паролем. Для выполнения этого действия необходимо обладать полномочиями "Управление компанией - сброс всех паролей".

### Что происходит, когда пользователи забывают пароль?

Пользователи с полномочиями "Сброс личного пароля" в своей роли имеют право отправить запрос на сброс пароля, если забудут его. Для этого используется ссылка "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа Oracle CRM On Demand. Необходимо определить минимальное число секретных вопросов и ответов, которые должен предоставить пользователь для сброса пароля. Если эта функция настроена, пользователи могут сбросить свой пароль Oracle CRM On Demand без вмешательства администратора компании.

### Задание параметров паролей компании

Можно определить политику паролей для Oracle CRM On Demand. Например, политика паролей может отражать принятый в компании регламент по длине паролей и сроку их действия.

### Процедура задания параметров паролей компании

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Управление регистрацией и паролями".
- 4 На странице "Управление регистрацией и паролями" заполните поля и сохраните настройки.  
В следующей таблице рассмотрены параметры, присутствующие на этой странице.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сбрасывать свои пароли могут только пользователи, роли которых предусматривают полномочия "Сброс личного пароля". Для сброса пароля с помощью ссылки "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа Oracle CRM On Demand для пользователей также должны быть настроены вопросы безопасности и ответы на них.

| Параметр                                         | Возможные значения | Использование                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Сведения о политике регистрации</b>           |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Идентификатор регистрации компании               | Текстовое поле     | Уникальный идентификатор компании. При создании новых пользователей этот идентификатор образует первую часть идентификатора регистрации (идентификатор регистрации компании) для пользователя. При создании новых пользователей, когда в качестве значения параметра "Тип идентификатора пользователя по умолчанию" выбран вариант "Идентификатор регистрации компании", это значение автоматически подставляется в качестве домена компании в идентификаторах пользователей. Получить доступ к этому параметру также можно со страницы "Профиль компании". |
| Максимальное число попыток ввода текущего пароля | Число между 1 и 3  | Число попыток, которые даются пользователю для ввода текущего пароля. Если пользователь вводит текущий пароль на экране входа, по достижении указанного числа попыток вход в Oracle CRM On Demand будет для него заблокирован. Значение поля "Длительность блокировки входа" определяет число разрешенных попыток. Однако если пользователь вводит текущий пароль в Oracle CRM On Demand или обновляет пароль, по                                                                                                                                           |

|                                            |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |                                        | <p>достижении указанного числа попыток ввода текущего пароля сеанс пользователя будет прекращен. Вход в Oracle CRM On Demand не будет заблокирован, пока пользователь не использует указанное число попыток ввода текущего пароля на экране входа; только после этого приложением Oracle CRM On Demand будет применено значение поля "Длительность блокировки входа".</p> <p>Значение по умолчанию для существующих и новых клиентов равно 3.</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| Длительность блокировки входа              | 15, 30, 60 минут или "Без ограничений" | Срок, на который блокируется учетная запись пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Максимальная длительность сеанса (в часах) | 0-9999 часов                           | <p>Время активного сеанса пользователя до повторного запроса ввода учетных данных для входа в систему. В этом поле можно вводить положительные целые значения от 0 до 9999.</p> <p>Чтобы просмотреть значение по умолчанию для этого параметра, перейдите на страницу "Политики входа и паролей" в разделе "Администрирование компании".</p> <p>При использовании Oracle CRM On Demand необходимо вводить учетные данные для входа в систему при достижении максимальной продолжительности активного сеанса.</p> <p>Если используются веб-службы и время ожидания активного сеанса истекает, чтобы продолжить использование веб-служб, требуется повторная проверка</p> |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | подлинности для клиента веб-служб.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Сведения об управлении паролями</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Срок действия паролей пользователей истекает через      | 30 дней, 60 дней, 90 дней, 180 дней, один год, "Срок действия не ограничен"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Срок, в течение которого действует пароль пользователя. По истечении этого срока пользователь будет вынужден сменить пароль.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если в личном профиле поле "Срок действия паролей пользователей истекает через" не заполнено, используется значение, заданное для компании.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Предупреждение об истечении срока действия пароля (дни) | Это значение может быть не указано или равно числу больше 0 и меньше числа дней, указанного в поле "Срок действия паролей пользователей истекает через (дни)". Если в поле "Срок действия паролей пользователей истекает через (дни)" выбрано значение "Один год", в поле "Предупреждение об истечении срока действия пароля (дни)" может быть задано число от 1 до 364 или не указано никакое значение. | <p>Этот параметр указывает, за сколько дней до истечения срока действия пароля пользователя Oracle CRM On Demand отправляет по электронной почте уведомление данному пользователю. Рекомендуется вводить значение не менее 2, но лучше указать большее число дней, чтобы предоставить пользователю разумное время для обновления пароля. Если значение в это поле не введено, пользователю не будет отправляться уведомление по электронной почте.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для поля "Срок действия паролей пользователей истекает через (дни)" указано значение "Срок действия не ограничен", поле "Предупреждение об истечении срока действия пароля (дни)" предназначено только для чтения.</p> |
| Минимальная длина пароля                                | Число между 6 и 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Минимальное число символов в пароле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                       |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Максимальное число изменений пароля   | Число между 1 и 20     | <p>Максимальное число изменений пароля пользователя в пределах периода, заданного параметром "Окно ограничений на изменение паролей". После достижения заданного числа раз изменение пароля не допускается.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не применяет эту политику паролей, если для проверки подлинности пользователей используется идентификатор единого входа в систему.</p> |
| Окно ограничений на изменение паролей | Число дней (от 1 до 7) | Период, к которому относится параметр "Максимальное число изменений пароля".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Уровень сложности паролей             | 3 или 4                | <p>Число классов символов, которые следует использовать в пароле, из следующих четырех категорий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Символы верхнего регистра (A...Z)</li> <li>■ Символы нижнего регистра (a...z)</li> <li>■ Цифры (0, 1, 2...9)</li> <li>■ Служебные символы (!, \$, #, %)</li> </ul>                                                                                 |
| Применять политику паролей при входе  | Флажок                 | Если это флажок установлен, проверка политики паролей при входе пользователя в Oracle CRM On Demand включена. Эта проверка гарантирует, что пароль пользователя соответствует параметрам "Минимальная длина пароля" и "Уровень сложности паролей" в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                         |



|                                                                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число предыдущих паролей, учитываемых для предотвращения повторного использования | Число между 0 и 10 | <p>Число предыдущих паролей, которые нельзя повторно использовать в Oracle CRM On Demand.</p> <p>По умолчанию для новых компаний это значение равно 3. Для существующих компаний значение по умолчанию равно 1 или 0 при соблюдении следующих условий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Установлен флажок "Новый пароль должен отличаться от старого".</li> <li>■ Флажок "Число предыдущих паролей, учитываемых для предотвращения повторного использования" снят.</li> </ul>                                                                                                                                                                     |
| <b>Сведения об аутентификации</b>                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Количество вопросов безопасности, на которые должны быть введены ответы           | Число между 0 и 8  | <p>Этот параметр определяет, сколько вопросов безопасности и ответов на них должен настроить пользователь. Вопросы и ответы пользователя сохраняются для последующего использования.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Пользователи настраивают секретные вопросы при первом входе в Oracle CRM On Demand. Они также могут менять свои вопросы в любое время. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка вопросов системы безопасности (на стр. 825)</a>.</p> <p>Для сброса пароля с помощью ссылки "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа Oracle CRM On Demand пользователь должен ответить на ряд настроенных им секретных вопросов.</p> |

|                                                            |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            |                   | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если пользователь забыл пароль, когда это значение равно нулю (0), он должен обратиться к администратору, чтобы тот сбросил его пароль.</p> <p>Можно указать, что пользователи должны настроить большее количество вопросов, чем то, на которое они будут отвечать при сбросе пароля. При сбросе пароля для аутентификации пользователя отображаются вопросы, случайным образом выбранные из настроенных вопросов.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Число вопросов безопасности, на которые требуется ответить | Число между 0 и 8 | <p>Этот параметр определяет количество вопросов, на которые пользователь должен ответить при сбросе пароля с помощью ссылки "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа Oracle CRM On Demand. При отправке пользователем запроса на сброс пароля через короткое время он получает сообщение электронной почты со ссылкой на временную страницу.</p> <p>На временной странице пользователь должен ответить на вопросы безопасности, количество которых определяется этим параметром, прежде чем пароль будет сброшен.</p> <p>Значение в этом поле должно быть меньше или равно значению в поле "Количество вопросов безопасности, на которые должны быть введены ответы", поскольку пользователь не может ответить на большее число вопросов, чем было настроено.</p> |

|                                                               |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число дней, в течение которых действует временная регистрация | Число дней (от 1 до 14)    | Этот параметр определяет число дней, в течение которых действителен пароль временной регистрации. Сообщение электронной почты, содержащее данные временной регистрации, обычно отправляется при добавлении нового пользователя или при сбросе пароля пользователя администратором компании или службой поддержки клиентов. |
| Число попыток регистрации с временным паролем                 | Число попыток (от 1 до 14) | Общее число попыток регистрации с паролем временной регистрации. При превышении этого значения данные временной регистрации пользователя становятся недействительными и пароль пользователя должен снова быть сброшен.                                                                                                     |
| <b>Дополнительные сведения</b>                                |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Разрешить пользователям изменять идентификатор пользователя   | Флажок                     | Если этот флажок установлен, пользователи могут, редактируя свой профиль, изменять свой идентификатор пользователя. Если флажок снят, изменять идентификаторы пользователей может только администратор компании.                                                                                                           |
| Разрешить пользователям изменять адрес электронной почты      | Флажок                     | Если этот флажок установлен, пользователи могут, редактируя свой профиль, изменять свой адрес электронной почты. Если флажок снят, изменять адреса электронной почты может только администратор компании.                                                                                                                  |

|                               |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Параметр параллельного сеанса | Разрешить с уведомлением,<br>Разрешить без уведомления,<br>Предупредить и прервать<br>существующий | <p>Этот параметр позволяет управлять способами обработки Oracle CRM On Demand параллельных сеансов при использовании учетных данных пользователя для входа в систему.</p> <p>Параметр "Разрешить с уведомлением" позволяет подключиться в параллельном сеансе. При этом Oracle CRM On Demand отображает уведомление, что выполняется другой сеанс с использованием тех же самых учетных данных. Oracle CRM On Demand также выводит уведомление пользователю в другом сеансе.</p> <p>Параметр "Разрешить без уведомления" позволяет подключиться в параллельном сеансе. Однако Oracle CRM On Demand не уведомляет ни одного из пользователей о том, что выполняется другой сеанс.</p> <p>Параметр "Предупредить и прервать существующий" закрывает первый (текущий) сеанс и оставляет выполняться второй (новый) сеанс. Пользователи обоих сеансов уведомляются об этих действиях.</p> |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### О защите от подделки запросов между веб-узлами

Для предотвращения атак с фальсификацией межсайтовых запросов пользователи, создающие нестандартный код, содержащий запросы HTTP POST (включая AJAX-запросы), которые пытаются обновлять, создавать или удалять данные в Oracle CRM On Demand, должны включить в свой код токен безопасности в качестве скрытого параметра. Если нестандартный код не содержит токен безопасности или этот токен используется неверно, запрос не будет выполнен. При сбое запроса отображается сообщение об ошибке с информацией о том, что в связи с недопустимостью ключа или истечением срока его действия выполнить запрос невозможно и необходимо обновить страницу.

В следующей таблице показан маркер доступа, который пользователи должны включать в код.

| Компонент параметра | Код маркера     |
|---------------------|-----------------|
| Имя                 | %%%ODReqName%%% |

| Компонент параметра | Код маркера      |
|---------------------|------------------|
| Значение            | %%%ODReqValue%%% |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Код маркера необходимо ввести в точности так, как он представлен в таблице, с учетом регистра. Любая ошибка в коде маркера приводит к сбою запроса.

Функция защиты от подделки запросов между веб-узлами управляется флажком 'Включена защита от фальсификации запросов между сайтами'. По умолчанию при настройке Oracle CRM On Demand для компании эта функция включена и отключить ее невозможно.

## Сброс всех паролей

Можно одновременно сбросить все пароли пользователей (в т.ч. пароль администратора).

**Пример использования 1.** При настройке приложения созданы пользователи и им присвоено состояние 'Активный', но пользователям не разосланы пароли по электронной почте. После завершения настройки, когда приложение готово к использованию, выполните сброс всех паролей. При выполнении этого действия всем активным пользователям одновременно передаются сообщения электронной почты с временными паролями, предоставляя возможность доступа к приложению.

**Пример использования 2.** Вы изменили политику управления паролями, и от всех пользователей требуется следование этой новой политике. Выполните сброс всех паролей, чтобы пользователи должны были изменить свои пароли при следующем входе.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Управление компанией - сброс всех паролей". Кроме того, каждая роль пользователя должна обладать полномочиями "Сброс личного пароля".

### Для сброса всех паролей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 В строке заголовка 'Профиль компании' нажмите кнопку 'Сбросить все пароли'.

Всем пользователям рассылаются сообщения электронной почты, в которых пользователям сообщаются их новые временные пароли. Пользователи, которые в данный момент находятся в системе, могут продолжать работу, но для следующего входа должны использовать новые временные пароли.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Сброс пароля пользователя \(на стр. 1520\)](#)
- [Настройка пользователей \(на стр. 1501\)](#)
- [Задание параметров паролей компании \(на стр. 1268\)](#)

## Активизация языков

Система Oracle CRM On Demand доступна на многих языках. Все стандартные текстовые поля, предусмотренные в системе, такие как поля и значения списков выбора, а также справочная система и учебные курсы отображаются на доступных языках.

Однако при настройке полей или значений списков выбора необходимо вручную вводить эквиваленты на других языках, если требуется, чтобы эти поля отображались в переведенном варианте. В противном

случае они отображаются на исходном языке синим цветом, заключенные в квадратные скобки, вне зависимости от выбранного языка.

Изначально единственным активным языком является язык, выбранный в качестве языка по умолчанию для компании при подписке компании на Oracle CRM On Demand.

Чтобы языки были доступны для выбора пользователями, их необходимо активизировать.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление компанией".

### ***Процедура активации языков***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Языки".
- 4 В столбце "Активно" выберите языки, которые требуется сделать доступными работникам.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Форматы отображения дат, времени и валюты определяются другими параметрами, отличными от параметра "Язык".

- 5 Сохраните запись.

### **Ограничение использования IP-адресов**

Эта функция позволяет компании ограничить доступ к системе лишь определенными диапазонами IP-адресов. Эта функция может использоваться для обеспечения доступа в систему только из определенных местоположений сети, например, из офиса. Если эта функция включена, пользователи могут выполнять вход в данное приложение только с компьютеров, IP-адреса которых находятся в указанном диапазоне.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Также можно указать ограничения на уровне роли, чтобы ограничить пользователей с определенной ролью конкретными диапазонами IP-адресов. Для получения дополнительных сведений см. раздел [Об ограничениях IP-адресов для ролей \(на стр. 1539\)](#).

**Перед началом работы** Обратитесь в службу поддержки клиентов, чтобы сотрудники этой службы включили фильтрацию IP-адресов для данной компании. После этого для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Управление компанией".

### ***Для ограничения использования IP-адресов***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 Выберите ссылку "Параметры безопасности".
- 4 На странице "Параметры безопасности" введите IP-адреса, с которых разрешается выполнять вход.

**СОВЕТ.** Прочтите отображаемую на экране информацию о корректном вводе IP-адресов.

- 5 Сохраните запись.

### **Администрирование финансового календаря**

Администрирование финансового календаря включает определение начала и конца финансового года компании.

- [Финансовые календари \(на стр. 1279\)](#)
- [Обновление имени финансового календаря \(на стр. 1280\)](#)
- [Определение пользовательского финансового календаря \(на стр. 1280\)](#)

■ [Управление списками периодов компании \(на стр. 1282\)](#)

## Финансовые календари

В Oracle CRM On Demand доступно два типа финансовых календарей:

- **Стандартный финансовый календарь.** Если финансовый год соответствует обычному календарю (например, календарным кварталам, 5-4-4, 4-4-5), можно использовать этот тип календаря в профиле компании.
- **Пользовательский финансовый календарь.** Если в компании принят другой календарь, например 4-5-4, можно определить в Oracle CRM On Demand пользовательский финансовый календарь.

Независимо от типа используемого финансового календаря, финансовый год определяется в компании однократно. Каждый тип финансового календаря автоматически позволяет использовать определенные финансовые периоды в Oracle CRM On Demand.

### Стандартные финансовые календари

Стандартные финансовые календари представляют собой периоды, которые соответствуют обычному календарю, например григорианскому, и могут начинаться в любой день любого месяца в году. При использовании стандартного финансового календаря в Oracle CRM On Demand необходимо выбрать один из следующих типов календаря:

- Кварталы по календарю
- Модель календаря 4-4-5
- Модель календаря 5-4-4

При использовании стандартных финансовых календарей в Oracle CRM On Demand автоматически создаются финансовые периоды вплоть до 2040 г. Параметры настройки стандартного финансового календаря можно просматривать, но нельзя изменять. Но можно изменить формат имени финансового календаря, дополнительные сведения см. в разделе [Обновление имени финансового календаря \(на стр. 1280\)](#). Если требуется изменить определение календаря, обратитесь в службу поддержки клиентов. Служба поддержки клиентов заполняет финансовый календарь данными и определяет тип календаря при настройке компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Любые изменения в определении финансового года не отражаются в отчетах Oracle CRM On Demand до выполнения полного процесса ETL (извлечение, преобразование, загрузка).

### Чтобы просмотреть определение стандартного финансового календаря

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" щелкните ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Параметры компании" обратите внимание на следующие поля:
  - Месяц начала финансового года
  - Дата начала финансового года
  - Тип финансового календаря

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При изменении определения стандартного финансового календаря в Oracle CRM On Demand обновляются все данные в отчетах. Однако в прогнозах Oracle CRM On Demand обновляет только будущие данные.

### Пользовательские финансовые календари

Для компаний, которые не используют стандартные календарные месяцы или обычный финансовый календарь, в Oracle CRM On Demand доступны пользовательские финансовые календари. Эти календари определяются администратором компании. Необходимо создать запись пользовательского финансового календаря для каждого года, для которого требуется создать бизнес-планы, цели, прогнозы или



повременные анализы в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения об определении пользовательских финансовых календарей см. в разделе [Определение пользовательского финансового календаря \(на стр. 1280\)](#).

## Обновление имени финансового календаря

Когда служба поддержки клиентов создает стандартный финансовый календарь для компании, по умолчанию к имени финансового календаря автоматически добавляется в качестве суффикса конечный год для этого финансового года. Например, финансовый календарь для года, начинающегося в 2039 году и заканчивающегося в 2040 году, получает имя "Финансовый календарь 2040".

Если компании требуется альтернативное соглашение о присвоении имен для возможности использования внешних систем с Oracle CRM On Demand, можно настроить формат имени финансового года так, чтобы все имена стандартных финансовых календарей и имена финансовых периодов включали в качестве суффикса конечный или начальный год финансового года.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно указать имя календаря при определении пользовательского финансового календаря, но нельзя изменить имена для уже определенных пользовательских финансовых календарей. Изменение формата имени для финансовых календарей не влияет на конечную и начальную даты для финансовых лет или финансовых периодов.

### *Для обновления имени финансового календаря*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование финансового календаря" щелкните ссылку "Определение финансового календаря".
- 4 На странице "Список финансовых календарей" щелкните "Обновление имени финансового календаря".
- 5 Выберите один из следующих вариантов:
  - **Начальный год.** В качестве суффикса для имен финансовых календарей и имен финансовых периодов используется начальный год для этого финансового года.
  - **Конечный год.** В качестве суффикса для имен финансовых календарей и имен финансовых периодов используется конечный год для этого финансового года.
- 6 Нажмите "Сохранить".

## Определение пользовательского финансового календаря

Администратор компании определяет в Oracle CRM On Demand финансовый календарь, соответствующий финансовому году компании. Пользовательские финансовые календари отражаются во всех отчетах, бизнес-планах, целях и квотах пользователей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для настройки определения пользовательского финансового календаря роль пользователя должна включать полномочия на управление компанией.

Чтобы настроить пользовательские финансовые календари компании, необходимо выполнить следующие действия:

- 1 Обратитесь в службу поддержки клиентов, чтобы включить использование пользовательских финансовых календарей для компании.
- 2 Определите финансовые календари для компании.
- 3 Проверьте, что пользовательский финансовый календарь активен в компании.

**ВНИМАНИЕ!** После включения параметр пользовательского финансового календаря не может быть отключен. Администраторам компании не рекомендуется включать пользовательские финансовые календари, если они не до конца понимают функции финансовых календарей в Oracle CRM On Demand.

## Пользовательские финансовые календари и прогнозы

При использовании пользовательских финансовых календарей определение пользовательского финансового календаря компании используется при создании прогнозов. Администратор компании должен определить записи пользовательского финансового календаря перед активацией прогнозов. Поскольку прогноз может охватывать более одного квартала, он может включать данные за несколько финансовых лет. Поэтому, чтобы обеспечить достаточное количество доступных данных для создания серии прогнозов, необходимо создать пользовательский финансовый календарь для каждого года, для которого требуется создать прогнозы. Кроме того, перед использованием нового определения пользовательского финансового календаря в прогнозах администратор компании должен обновить определение прогноза. Если определение прогноза не обновляется до даты следующего прогноза, прогнозы не будут созданы. Дополнительные сведения об обновлении определений прогнозов см. в разделе [Обновление определения прогноза \(на стр. 1756\)](#).

### Чтобы определить новый пользовательский финансовый календарь

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование финансового календаря" щелкните ссылку "Определение финансового календаря".
- 4 На странице "Список финансовых календарей" выберите "Новый финансовый календарь".
- 5 В меню выберите нужный финансовый год.  
В поле "Имя" автоматически подставляется название финансового календаря, например "Финансовый год 2009". Это поле доступно только для чтения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно указать имя календаря при определении пользовательского финансового календаря, но нельзя изменить имена для пользовательских финансовых календарей, если они уже определены.

- 6 Введите следующие сведения:
  - a **Описание.** Добавьте любые дополнительные сведения об определении пользовательского финансового календаря. Максимальная длина этого поля 250 символов.
  - b **Финансовый квартал 1.** Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.
  - c **Финансовый квартал 2.** Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.
  - d **Финансовый квартал 3.** Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.
  - e **Финансовый квартал 4.** Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.
  - f **Дополнительные сведения.** Щелкните значок календаря, чтобы указать начало нового финансового года.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Продолжительность финансового года не может превышать 99 недель. Если для начала следующего финансового года выбрано значение, превышающее 99 недель с начальной даты предыдущего финансового года, появится сообщение об ошибке с предложением ввести правильное значение.

- 7 Затем нажмите кнопку "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Финансовые календари создаются последовательно, например, финансовый календарь для 2010 года должен быть создан перед финансовым календарем для 2011 года.

Определение нового пользовательского финансового календаря не отображается в аналитике до ежедневного запуска ETL (извлечения, преобразования, загрузки) в ночное время.

#### **Чтобы просмотреть сведения о финансовом календаре**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование финансового календаря" щелкните ссылку "Определение финансового календаря".
- 4 На странице "Список финансовых календарей" щелкните название финансового года, для которого необходимо просмотреть финансовые периоды.

На странице сведений о финансовом календаре отображаются отдельные финансовые месяцы выбранного года и начальная дата следующего финансового года.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При переходе от стандартного финансового календаря к пользовательскому записи предыдущего финансового года будут доступны на странице "Список финансовых календарей" только для чтения и все созданные в Oracle CRM On Demand записи финансового года, относящиеся к будущему, удаляются. Дополнительные сведения о стандартных финансовых календарях см. в разделе [Финансовые календари](#) (на стр. 1279).

#### **Чтобы изменить финансовый календарь компании**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование финансового календаря" щелкните ссылку "Определение финансового календаря".
- 4 На странице "Список финансовых календарей" найдите финансовый календарь, который требуется обновить, и нажмите кнопку "Редактировать".
- 5 Введите новые сведения для финансового календаря и нажмите кнопку "Сохранить".

Любые изменения в определении пользовательского финансового календаря не отражаются в аналитике до ежедневного запуска ETL (извлечения, преобразования, загрузки) в ночное время.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если был определен пользовательский финансовый календарь, он может быть изменен путем редактирования существующего определения календаря. Однако финансовые календари, предшествующие текущему финансовому году, доступны только для чтения. Пользовательские финансовые календари не могут быть удалены.

#### **Управление списками периодов компании**

Можно управлять списками финансовых календарных периодов для компании для ограничения числа периодов, доступных для выбора в окне поиска периода, например, в бизнес-плане или записях целей. Это полезно, например, тогда, когда персоналу отдела продаж в компании требуется создавать квартальные бизнес-планы, а персоналу отдела кадров - только годовые.

Для управления списками периодов компании можно:

- Создать и уточнить списки периодов.
- Определить для каждого списка периодов поля поиска, используемые в окне поиска "Период".
- Определить списки, доступные для каждой роли пользователя в окне поиска "Период".

**Примечание.** Пользователи могут выбирать списки периодов в окнах поиска "Период", только если в профиле компании в меню "Списки для типов записей в окнах поиска" выбран вариант "Включено". Подробнее об этом меню и его функциях см. в разделах Поиск записей с помощью окна "Поиск" (см. [Поиск](#)

записей в окнах поиска на стр. 104) и Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию (на стр. 1233).

### Управление списками периодов

Для управления списками периодов компании используется следующая процедура.

#### Управление списками периодов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование финансового календаря" щелкните ссылку "Администрирование финансовых периодов".
- 4 На странице "Список периодов" нажмите кнопку "Меню" и выберите следующие параметры:
  - **Число записей.** Подсчет количества периодов в списке периодов; см. раздел [Подсчет записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Уточнение списка.** Уточнение списка периодов по определенным критериям и сохранение его под новым именем; см. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).
  - **Сохранение списка.** Сохранение списка. При нажатии кнопки 'Сохранить список' выполняется прямой переход на страницу с параметрами сохранения.
  - **Отображение фильтра списков.** Информацию об отображении важных сведений о списке в раскрывающемся меню см. в разделе Страница просмотра списка (см. [Страница "Просмотр списка" на стр. 150](#)). Для доступа к этой странице также используется ссылка 'Представление' на странице 'Управление списками'.
  - **Управление списками.** Управление списками периодов; см. раздел Страница управления списками (см. [Страница "Управление списками" на стр. 148](#)).
  - **Создать список .** Создание нового фильтрованного списка периодов; см. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

#### Определение макета поиска периодов

Для определения макета поиска для списка периодов используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Ваша роль должна включать полномочия "Пользовательская настройка приложения".

#### Определение макета поиска периодов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типов записей" выберите "Период".
- 4 На странице "Настройка приложения" для периодов щелкните ссылку "Макет поиска" для периодов.
- 5 Определите макет поиска.

Дополнительные сведения о создании макетов поиска см. в разделе [Управление макетами поиска \(на стр. 1424\)](#).

#### Определение списков периодов, доступных для каждой роли

Для определения списков периодов, доступных для каждой роли, используется следующая процедура.

**Перед началом работы.** Ваша роль должна включать полномочия "Пользовательская настройка приложения".

#### Определение списков периодов, доступных для каждой роли

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типов записей" выберите "Период".
- 4 На странице "Настройка приложения" для периодов щелкните ссылку "Доступ к списку периодов и порядок".
- 5 Для каждой роли пользователя определите доступные списки и порядок списков.  
Дополнительные сведения об управлении доступом к спискам и порядком отображения для каждой роли см. в разделе [Управление доступом к спискам и порядком списков \(на стр. 1430\)](#).

## Задание валюты

Задание валюты для компании включает следующие этапы.

- Активация валют, в которых компания осуществляет транзакции.
- Определение обменных курсов для базовой валюты компании.

Дополнительные сведения об определениях валют см. в разделе [Управление валютами \(на стр. 1284\)](#).

## Управление валютами

Чтобы пользователи имели возможность вести деятельность и отслеживать ее в любой валюте, необходимо активизировать соответствующие валюты. В противном случае единственной доступной валютой будет заданная для компании валюта по умолчанию.

Если работники компании фиксируют транзакции в других валютах, необходимо также настроить курсы обмена между этими валютами и валютой по умолчанию компании. Эти обменные курсы используются при сведении выручки для отчетов и прогнозирования.

**ВНИМАНИЕ.** Настроить обменные курсы для всех активизированных валют необходимо до ввода пользователями транзакций.

Для любой активной валюты можно ввести несколько обменных курсов. Каждая запись состоит из даты обмена и обменного курса на эту дату. При определении обменного курса, используемого для конкретной транзакции, приложение руководствуется следующими правилами.

### Пересчет обменных курсов в Oracle CRM On Demand между валютой компании по умолчанию и валютой пользователя по умолчанию

В данном случае в компании действуют следующие валюты:

- Валюта компании по умолчанию - доллар США (USD).
- Дополнительные валюты, активированные в компании: евро (EUR) и фунт стерлингов (GBP).
- В компании определены обменные курсы между USD и EUR и между USD и GBP.
- Пользователь вводит доход для бизнес-возможности в EUR. Однако валюта пользователя по умолчанию - GBP.
- Oracle CRM On Demand конвертирует EUR в GBP следующим образом:
  - Сначала доход для бизнес-возможности пересчитывается в валюте компании по умолчанию, т. е. из EUR в USD.
  - Затем доход пересчитывается в валюте пользователя, т. е. из USD в GBP.

### Применение обменных курсов к сводкам прогнозов

В этом случае действуют следующие правила:

- При наличии обменного курса на ту же дату, что и дата транзакции, используется значение данного обменного курса.

- При отсутствии введенного обменного курса на дату транзакции, но при наличии обменных курсов на даты до даты транзакции используется обменный курс на дату, ближайшую к дате транзакции.
- При отсутствии введенного обменного курса на дату транзакции и отсутствии обменных курсов на даты до даты транзакции используется первый введенный обменный курс на дату *после* даты транзакции.

Например, если введены обменные курсы только на 15/05/2004 и 15/08/2004, поведение приложения будет следующим:

- для транзакций, проведенных до 15/05/2004, будет использоваться курс на 15/05/2004;
- для транзакций, проведенных между 15/05/2004 и 14/08/2004, будет использоваться курс на 15/05/2004;
- для транзакций, проведенных 15/08/2004 или после 15/08/2004, будет использоваться курс на 15/08/2004.

### Применение обменных курсов к отчетам

В отчетах действуют более общие правила применения обменных курсов, чем в прогнозах. Для каждого месяца устанавливается единый обменный курс, который используется во всех транзакциях за этот месяц. Например, для бизнес-возможностей в Oracle CRM On Demand используется дата закрытия возможности, ближайшая к дате начала действия обменного курса. Для пересчета валют активов в Oracle CRM On Demand используется дата из поля "Дата закупки". Для продуктов бизнес-возможностей в Oracle CRM On Demand используется обменный курс, дата которого ближе всего к начальной дате выручки от продукта. Для остальных объектов, включая пользовательские объекты 01-03, дата обменного курса определяется в Oracle CRM On Demand по дате создания. Для пользовательских объектов 04-15 в Oracle CRM On Demand используется значение поля "Дата обмена".

Обменный курс определяется для месяца следующим образом:

- если в пределах месяца существует более одного обменного курса, используется обменный курс на самую позднюю дату в этом месяце;
- при отсутствии обменного курса в пределах месяца в качестве обменного курса для данного месяца принимается курс ближайшего следующего месяца с введенным курсом;
- при отсутствии обменных курсов для следующих месяцев используется обменный курс первого предшествующего месяца.

Например, если введены обменные курсы на 10/05/2004, 20/05/2004 и 14/08/2004, поведение приложения будет следующим:

- в качестве курса мая 2004 г. будет использоваться курс, установленный на 20/05/2004 (последний из установленных в мае курсов);
- в качестве курса августа 2004 г. будет использоваться курс, установленный на 14/08/2004 (единственный из установленных в августе курсов);
- Для апреля 2004 г. и предшествующих месяцев принимается курс на 20.05.04. В мае имеется две даты обменных курсов.
- для июня и июля 2004 г. будет принят курс августа 2004 г. (ближайший следующий месяц);
- для сентября 2004 г. и следующих месяцев будет принят курс августа 2004 г. (следующего месяца нет, поэтому используется первый предшествующий месяц).

В отчетах все значения, требующие пересчета из одной валюты в другую, преобразуются с использованием обменного курса за месяц, на который приходится транзакция, причем вычисления производятся в соответствии с описанными выше правилами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В ходе прогнозирования все бизнес-возможности преобразуются в валюту компании по умолчанию для сведения данных. В то же время в отчетах поля выручки преобразуются в суммы в валюте конечного пользователя.

В следующих ситуациях необходимо дождаться завершения ежедневного обновления аналитики:



- для компании активизирована новая валюта и настроен обменный курс;
- пользователем выбрана новая валюта, которую до сих пор не выбирал никто из пользователей компании (на странице "Личные сведения").

При обновлении автоматически генерируются все необходимые кросс-курсы. После этого можно строить исторические отчеты либо отчеты реального времени.

При изменении пользователем своей валюты по умолчанию пользователь должен выйти из Oracle CRM On Demand и затем снова зарегистрироваться в приложении, прежде чем данные в отчетах будут отображаться в новой выбранной валюте.

**Перед началом работы** Для выполнения процедур управления валютами роль должна иметь полномочия "Управление компанией - определение валют". Кроме того, для понимания назначения параметров валют рекомендуется ознакомиться с разделом Параметры профиля для пользователей (см. [О настройках профилей для пользователей](#) на стр. 818).

### **Процедура активации валют**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Задание валюты" щелкните ссылку "Задание валюты".
- 4 На странице "Настройка валюты" выберите в раскрывающемся списке "Все валюты".
- 5 Нажмите ссылку "Правка" для валюты, которую требуется активизировать.
- 6 На странице "Изменение валюты" установите флажок "Активно".
- 7 (Необязательно). На странице "Изменение валюты" можно изменить символ, которым обозначается валюта.

Например, вместо символов можно использовать коды валют: поменять \$ на USD, ? на JPY и € на EUR. Например, вместо символов можно использовать коды валют: поменять \$ на USD, ? на JPY и € на EUR

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для представления валюты можно использовать любой символ, за исключением символов, с помощью которых в некоторых языках разделяются тысячи или десятичные разряды, т.е. точки (.), запятой (,) или пробела ( ).

- 8 Сохраните запись.

### **Процедура задания обменных курсов**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Задание валюты" щелкните ссылку "Обменные курсы".  
Откроется страница "Изменение обменного курса" с последними обменными курсами для активизированных валют. При отсутствии введенных обменных курсов страница будет пустой.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В поле *Конечная валюта* всегда указана валюта, заданная для компании. Необходимо вводить обменные курсы для перевода каждой из активных валют в эту валюту.

- 4 Чтобы добавить новый обменный курс для активной валюты:
  - a Нажмите ссылку "История обменных курсов" в строке валюты, для которой требуется добавить курс.  
На странице "Обменный курс" нажмите "Создать".
  - b На странице "Изменение обменного курса" введите требуемую информацию.



В поле "Обменный курс" введите число единиц *конечной валюты*, необходимое для покупки одной единицы *исходной валюты*.

Пример 1 евро = 1,3 доллара США.

Предположим, что валюта компании – американские доллары (USD). В этом случае понадобится ввести следующие значения:

- Исходная валюта: EUR
- Конечная валюта: USD
- Обменный курс: 1.3

5 Нажмите "Сохранить".

### Процедура просмотра истории обменных курсов

1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".

3 В разделе "Задание валюты" щелкните ссылку "Обменные курсы".

На странице "Изменение обменного курса" отображаются последние обменные курсы для различных валют.

4 Для просмотра истории обменных курсов для отдельной валюты нажмите ссылку "История обменных курсов".

Откроется история обменных курсов.

### Настройка подразделения

Для своих бизнес-целей компания может организовывать пользователей в группы при помощи типа записи "Подразделение". Например, подразделения могут объединять пользователей по географическому принципу. Один пользователь может быть связан с одним или несколькими подразделениями. Первое подразделение, которое связывается с записью пользователя, автоматически становится основным подразделением для этого пользователя, но основное подразделение можно впоследствии изменить. Подразделения можно связать с группами значений списка выбора, так что для пользователей разных подразделений значения, отображаемые в списке выбора того или иного поля записи, будут ограничены определенными для этого поля подмножеством значений. Каждое подразделение может быть связано только с одной группой значений списка выбора. Дополнительные сведения о группах значений списка выбора см. в разделе [Сведения о группах значений списка выбора \(на стр. 1462\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о подразделении в записи пользователя не влияют на права доступа пользователей к записям и работу с записями.

Если пользователь связан с одним или несколькими подразделениями, то при создании им записи типа с поддержкой подразделений этой записи будет автоматически назначено основное подразделение пользователя. Если в макете страницы сведений присутствуют поля "Подразделение" и "Группа значения списка выбора" и если группа значений списка выбора связана с основным подразделением пользователя, то полю "Группа значений списка выбора" в записи будет присвоено имя группы значений списка выбора. После этого в любом поле списка выбора, которое управляется группой значений списка выбора, будут отображаться только те значения, которые связаны с этой группой значений списка выбора.

Пользователь может изменить подразделение в любой записи, если истинны все следующие условия:

- Поле "Подразделение" предусмотрено в макете страницы, связанном с ролью пользователя для данного типа записи.
- Поле "Подразделение" не обозначается как поле только для чтения.
- Наличие у пользователя необходимых прав доступа для обновления записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** По умолчанию список "Все подразделения" доступен в окне "Поиск" для поля "Подразделение", и пользователь может выбрать любое подразделение. Можно настроить списки подразделений и указать, какие списки доступны в окне "Поиск" для поля "Подразделение" для ролей пользователей. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление доступом к спискам и порядком списков](#) (на стр. 1430).

Когда пользователь изменяет подразделение в записи, группа значений списка выбора для записи автоматически заменяется группой значений списка выбора для нового подразделения. Дополнительные сведения о свойствах полей "Подразделение" и "Группа значений списка выбора" при создании и обновлении записей см. в разделах [Сведения о подразделениях и группах значений списка выбора в записях](#) (на стр. 1293) и [Сведения о полях списка выбора, группах значений списка выбора и подразделениях](#) (см. [Поля списков выбора, группы значений списка выбора и подразделения](#) на стр. 63).

Дополнительные сведения о настройке подразделений см. в следующих темах:

- [Рекомендации по настройке подразделений](#) (на стр. 1288)
- [Процесс настройки подразделений](#) (на стр. 1289)
- [Создание подразделений](#) (на стр. 1289)
- [Связывание групп значений списков выбора с подразделениями](#) (см. [Связывание групп значений списка выбора с подразделениями](#) на стр. 1290)
- [Связывание пользователей с подразделениями](#) (на стр. 1290)

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Типы записей, поддерживающие группы значений списка выбора и подразделения](#) (см. [Типы записей, которые поддерживают группы значений списка выбора и подразделения](#) на стр. 1465)
- [Сведения об объединении подразделений и удалении подразделений](#) (на стр. 1292)
- [Подразделения и группы значений списка выбора в записях](#) (см. [Сведения о подразделениях и группах значений списка выбора в записях](#) на стр. 1293)
- [Изменение основного подразделения для пользователя](#) (на стр. 1521)

#### Рекомендации по настройке подразделений

При настройке подразделений рассмотрите следующие элементы:

- **Пользовательская настройка** Пользователь может настраивать тип записи "Подразделение".
- **Списки.** Можно создавать списки подразделений.
- **Группы значений списка выбора.** Каждое подразделение можно связать только с одной группой значений списка выбора.
- **Пользователи.** С каждым подразделением можно связать несколько пользователей, и можно связать каждого пользователя с несколькими подразделениями.
- **Поиск.** Невозможно осуществлять поиск записей подразделения с помощью панели действий или расширенного поиска.
- **Поле "Подразделение".** Для типов записей, которые поддерживают подразделения, доступны следующие действия:
  - Добавить поля "Подразделение" к макетам страниц.
  - Сделать поле "Подразделение" доступным только для чтения, чтобы другие пользователи не могли изменить или очистить значение в этом поле.
  - Использовать поле "Подразделение" в построителе выражений.
  - Использовать поле "Подразделение" в правилах потока операций.
  - Включите поле "Подразделение" в макеты поиска.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Невозможно задать стандартное значение для поля "Подразделение" на страницах настройки полей.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Процесс настройки подразделений \(на стр. 1289\)](#)
- [Создание подразделений \(на стр. 1289\)](#)
- [Связывание групп значений списков выбора с подразделениями \(см. \[Связывание групп значений списка выбора с подразделениями\]\(#\) на стр. 1290\)](#)
- [Связывание пользователей с подразделениями \(на стр. 1290\)](#)
- [Подразделения и группы значений списка выбора в записях \(см. \[Сведения о подразделениях и группах значений списка выбора в записях\]\(#\) на стр. 1293\)](#)
- [Изменение основного подразделения для пользователя \(на стр. 1521\)](#)

### Процесс настройки подразделений

**Перед началом работы.** Просмотрите информацию в разделе [Рекомендации по настройке подразделений \(на стр. 1288\)](#)

Чтобы настроить подразделения для компании, выполните следующие задачи:

- 1 Определите следующие элементы:
  - Подразделения, которые требуется настроить.
  - Группа значений списка выбора, которую требуется связать с каждым подразделением. Каждое подразделение может быть связано только с одной группой значений списка выбора, но каждая группа значений списка выбора может быть связана с несколькими подразделениями.
  - Пользователи, которых требуется связать с каждым подразделением.
- 2 Создайте свои подразделения.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Создание подразделений \(на стр. 1289\)](#).
- 3 Свяжите группы значений списка выбора с подразделениями. (необязательно)  
Дополнительные сведения см. в разделе [Связывание групп значений списка выбора с подразделениями \(на стр. 1290\)](#).
- 4 Свяжите пользователей с подразделениями.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Связывание пользователей с подразделениями \(на стр. 1290\)](#).
- 5 Добавьте поле "Подразделение" к макетам страниц для типов записей, в которых хотите использовать подразделения. (необязательно)  
Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка статических макетов страниц \(на стр. 1393\)](#) и [Определение динамических макетов страниц \(см. \[Указание динамических макетов страниц\]\(#\) на стр. 1446\)](#).

### Создание подразделений

Чтобы создать подразделение, выполните шаги следующей процедуры. Эта задача является шагом процедуры настройки групп подразделений (см. [Процесс настройки подразделений](#) на стр. 1289).

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление ролями и доступом".

#### Процедура создания подразделения

- 1 Нажмите глобальную ссылку "Администратор".

- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе настройки подразделения нажмите кнопку "Настройка подразделения".
- 4 На странице "Список подразделений" нажмите кнопку "Создать".
- 5 Введите имя и описание для подразделения, а затем сохраните изменения.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Настройка подразделения \(на стр. 1287\)](#)
- [Рекомендации по настройке подразделений \(на стр. 1288\)](#)
- [Процесс настройки подразделений \(на стр. 1289\)](#)
- Связывание групп значений списков выбора с подразделениями (см. [Связывание групп значений списка выбора с подразделениями](#) на стр. 1290)
- [Связывание пользователей с подразделениями \(на стр. 1290\)](#)

### Связывание групп значений списка выбора с подразделениями

С каждым подразделением можно связать только одну группу значений списка выбора. Вместе с тем, каждая группа значений списка выбора может контролировать значения для одного или нескольких полей списка выбора в одном или нескольких типах записей, и каждая группа значений списка выбора может быть связана с несколькими подразделениями. Дополнительные сведения о группах значений списка выбора см. в разделе [Сведения о группах значений списка выбора \(на стр. 1462\)](#).

Чтобы связать группу значений списка выбора с подразделением, выполните шаги следующей процедуры. Эта задача является шагом процедуры настройки групп подразделений (см. [Процесс настройки подразделений](#) на стр. 1289).

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление ролями и доступом". Кроме того, поле группы значений списка выбора должно быть предусмотрено в макете страницы "Сведения о подразделении" для данной роли пользователя.

#### *Процедура связывания группы значений списка выбора с подразделением*

- 1 Нажмите глобальную ссылку "Администратор".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе настройки подразделения нажмите кнопку "Настройка подразделения".
- 4 В списке подразделений щелкните на имени подразделения, с которым требуется связать группу значений списка выбора.
- 5 На странице "Сведения о подразделении", в поле группы значений списка выбора, нажмите значок "Поиск" и затем выберите группу значений списка выбора, которую требуется связать с подразделением.
- 6 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для группы значений списка выбора с целью контроля значений, которые появляются в полях списка выбора в записи, поле "Группа значений списка выбора" должно быть предусмотрено в макете страницы "Сведения" для типа записи.

### Связывание пользователей с подразделениями

Один пользователь может быть связан с одним или несколькими подразделениями. Первое подразделение, которое связывается с пользователем, автоматически становится основным подразделением пользователя, но в записи пользователя можно изменить основное подразделение.

Дополнительные сведения см. в разделе [Изменение основного подразделения для пользователя \(на стр. 1521\)](#).

Можно связать пользователей с подразделениями двумя способами:

- В записи подразделения можно связать пользователей с данным подразделением.
- В записи пользователя можно связать подразделения с данным пользователем.

Чтобы связать пользователей с подразделением, выполните шаги следующей процедуры. Эта задача является шагом процедуры настройки групп подразделений (см. [Процесс настройки подразделений](#) на стр. 1289).

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление пользователями" и "Управление ролями и доступом". Кроме того, в макете страницы "Сведения" должен быть предусмотрен раздел информации, связанный с пользователями подразделения и назначенный данной роли для типа записи "Подразделение".

#### ***Процедура связывания пользователей с подразделением***

- 1 Нажмите глобальную ссылку "Администратор".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе настройки подразделения нажмите кнопку "Настройка подразделения".
- 4 В списке подразделений щелкните на имени подразделения, с которым требуется связать пользователей.
- 5 На странице "Сведения о подразделении" выполните прокрутку до раздела информации, связанного с пользователями подразделений, и нажмите кнопку "Добавить".
- 6 Выберите пользователя, которого требуется связать с подразделением, и сохраните изменение.  
Можно добавить не более 10 пользователей одновременно. Чтобы связать дополнительных пользователей с подразделением, нажмите кнопку "Сохранить и добавить пользователей".

Чтобы связать подразделения с пользователем на странице "Сведения о пользователе", выполните шаги следующей процедуры.

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление пользователями" и "Управление ролями и доступом". Кроме того, по крайней мере одно из следующих условий должно быть истинным:

- Поле "Основное подразделение" предусмотрено в макете страницы "Сведения", назначенном данной роли для типа записи "Пользователь".
- Раздел информации, связанный с подразделениями пользователя, предусмотрен в макете страницы "Администратор", назначенной для данной роли.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В типе записи "Пользователь" также должно быть предусмотрено текстовое поле "Подразделение". Текстовое поле "Подразделение" принадлежит типу записи "Пользователь".

#### ***Процедура связывания подразделений с пользователем***

- 1 Нажмите глобальную ссылку "Администратор".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управлением пользователями и группами" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 В списке пользователей нажмите последнюю фамилию пользователя, с которым требуется связать подразделения.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" выполните одно из следующих действий.

- Если требуется связать только одно подразделение как основное подразделение для пользователя, то в поле "Основное подразделение" нажмите значок "Поиск" и выберите подразделение, которое хотите сделать основным подразделением для пользователя.
- Если требуется связать несколько подразделений с пользователем, то выполните прокрутку до раздела информации, связанной с подразделениями, и нажмите кнопку "Добавить". Можно добавить не более 10 подразделений одновременно. Чтобы связать дополнительные подразделения с пользователями, нажмите кнопку "Сохранить и добавить подразделения".

### **Сведения об объединении подразделений и удалении подразделений**

Можно удалить подразделение, даже если подразделение связано с пользователями и с записями. Можно также одновременно объединить до пяти подразделений в одно. При объединении нескольких подразделений, одно подразделение сохраняется, а остальные подразделения удаляются.

После удаления подразделения в результате операции объединения происходит следующее:

- Подразделение удаляется из любых пользовательских записей, с которыми было связано это подразделение.
- Любые пользователи, которые были связаны с удаленным подразделением и которые ранее не были связаны с сохраненным подразделением, автоматически связываются с сохраненным подразделением. Если удаленное подразделение было основным подразделением пользователя, то основным подразделением пользователя становится подразделение, которое сохранено.
- Если удаленное подразделение было связано с записями других типов, такими как организации, контакты и так далее, то эти записи не будут автоматически связаны с подразделением, которое сохраняется в операции объединения. Вместо этого поле "Подразделение" в таких записях будет автоматически очищено. При этом поле "Группа значений списка выбора" в записях не очищается.

После прямого удаления подразделения происходит следующее:

- Подразделение удаляется из любых пользовательских записей, с которыми было связано это подразделение. Если удаленное подразделение было основным подразделением пользователя, то основным подразделением пользователя становится первое подразделение в списке оставшихся подразделений, которые связаны с записью пользователя.
- Если удаленное подразделение было связано с записями других типов, такими как организации, контакты и так далее, то поле "Подразделение" в таких записях будет автоматически очищено. При этом поле "Группа значений списка выбора" в записях не очищается.

С любой записью, в которой поле "Подразделение" было очищено в результате удаления подразделения, можно связать другое подразделение. При связывании подразделения с записью, в которой поле "Подразделение" было очищено, поле "Группа значений списка выбора" в записи обновляется следующим образом:

- Если новое подразделение связано с группой значений списка выбора, то в поле "Группа значений списка выбора" в записи будет указана группа значений списка выбора для нового подразделения.
- Если новое подразделение не связано с группой значений списка выбора, то поле "Группа значений списка выбора" в записи будет очищено.

Удаленное подразделение можно восстановить. При восстановлении подразделения никакие связи, которые ранее существовали между восстановленным подразделением и пользовательскими записями, не восстанавливаются. Любые связи, которые ранее существовали между восстановленным подразделением и записями других типов, такими как организации, контакты и так далее, будут восстановлены.

Пошаговые инструкции для объединения записей см. в разделе [Объединение записей \(на стр. 161\)](#).



## Сведения о подразделениях и группах значений списка выбора в записях

В следующей таблице дана сводка свойств полей "Подразделение" и "Группа значений списка выбора", когда пользователи создают и изменяют записи. Во всех случаях в этой таблице предполагается следующее:

- Каждое подразделение связано с группой значений списка выбора.
- Каждый пользователь связан по крайней мере с одним подразделением.
- Поле "Подразделение" и поле "Группа значений списка выбора" предусмотрены в макете страницы "Сведения".

| Поле "Подразделение" может быть обновлено | Поле "Группа значений списка выбора" может быть обновлено | При создании записи пользователем применяются следующие свойства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | При обновлении записи пользователем применяются следующие свойства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Да                                        | Да                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В поле "Подразделение" указывается основное подразделение для пользователя, который создает запись. Пользователь может изменить значение в поле "Подразделение" перед сохранением записи.</li> <li>■ В поле "Группа значений списка выбора" указывается группа значений списка выбора для подразделения. Пользователь может изменить значение в поле "Группа значений списка выбора" перед сохранением записи.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Пользователь может изменить значение в поле "Подразделение" или в поле "Группа значений списка выбора".</li> <li>■ Если пользователь очищает поле "Подразделение", то поле "Группа значений списка выбора" очищается автоматически.</li> <li>■ Если пользователь выбирает другое подразделение, то в поле "Группа значений списка выбора" указывается группа значений списка выбора для нового подразделения.</li> <li>■ Если пользователь выбирает другую группу значений списка выбора или очищает поле "Группа значений списка выбора", то поле "Подразделение" не будет изменено автоматически.</li> </ul> |
| Нет                                       | Да                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В поле "Подразделение" указывается основное подразделение для пользователя, который создает запись. Пользователь не может изменить значение в поле "Подразделение".</li> <li>■ В поле "Группа значений списка выбора" указывается группа значений списка выбора для подразделения. Пользователь может изменить значение в поле "Группа значений списка выбора" перед сохранением записи.</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Пользователь не может изменить значение в поле "Подразделение".</li> <li>■ Пользователь может изменить значение в поле "Группа значений списка выбора".</li> <li>■ Если пользователь выбирает другую группу значений списка выбора или очищает поле "Группа значений списка выбора", то поле "Подразделение" не будет изменено автоматически.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |



| Поле "Подразделение" может быть обновлено | Поле "Группа значений списка выбора" может быть обновлено | При создании записи пользователем применяются следующие свойства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | При обновлении записи пользователем применяются следующие свойства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Да                                        | Нет                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>В поле "Подразделение" указывается основное подразделение для пользователя, который создает запись. Пользователь может изменить значение в поле "Подразделение" перед сохранением записи.</li> <li>В поле "Группа значений списка выбора" указывается группа значений списка выбора для подразделения. Пользователь не может изменить значение в поле "Группа значений списка выбора" в записи.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь может изменить значение в поле "Подразделение".</li> <li>Пользователь не может напрямую изменить значение в поле "Группа значений списка выбора".</li> <li>Если пользователь очищает поле "Подразделение", то поле "Группа значений списка выбора" очищается автоматически.</li> <li>Если пользователь выбирает другое подразделение, то в поле "Группа значений списка выбора" указывается группа значений списка выбора для нового подразделения.</li> </ul> |
| Нет                                       | Нет                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>В поле "Подразделение" указывается основное подразделение для пользователя, который создает запись. Пользователь не может изменить значение в поле "Подразделение" в записи.</li> <li>В поле "Группа значений списка выбора" указывается группа значений списка выбора для подразделения. Пользователь не может изменить значение в поле "Группа значений списка выбора" в записи.</li> </ul>              | Пользователь не может изменить значение в поле "Подразделение" или в поле "Группа значений списка выбора".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Настройка подразделения (на стр. 1287)
- Рекомендации по настройке подразделений (на стр. 1288)
- Процесс настройки подразделений (на стр. 1289)
- Создание подразделений (на стр. 1289)
- Связывание групп значений списков выбора с подразделениями (см. [Связывание групп значений списка выбора с подразделениями](#) на стр. 1290)
- Связывание пользователей с подразделениями (на стр. 1290)
- Изменение основного подразделения для пользователя (на стр. 1521)
- Сведения о группах значений списка выбора (на стр. 1462)

- [Рекомендации по настройке групп значений списка выбора](#) (на стр. 1463)
- [Процесс настройки групп значений списка выбора](#) (на стр. 1464)
- Создание групп значений списков выбора (см. [Создание групп значений списка выбора](#) на стр. 1465)
- Сопоставление значений списка выбора с группами значений списка выбора (см. [Отображение значений списка выбора в группы значений списка выбора](#) на стр. 1388)

## Отслеживание компании

Отслеживание операций - полезная функция, обеспечивающая соблюдение нормативных требований и правил компании. Сведения об отслеживании операций в Oracle CRM On Demand см. в следующих разделах.

- [Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей](#) (на стр. 1295)
- [Просмотр использования ресурсов в своей компании](#) (на стр. 1296)
- [Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций](#) (на стр. 1297)
- [Просмотр отслеживания операций для изменений конфигурации администрирования](#) (на стр. 1298)
- [Просмотр отложенных и отправленных сообщений электронной почты компании](#) (на стр. 1300)
- [Просмотр всех запросов на экспорт для компании](#) (см. [Просмотр всех запросов на экспорт для компании](#) на стр. 1302)

## Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей

Можно просмотреть историю входа в систему для всех пользователей компании. На странице истории входа отображается информация о том, кто из пользователей и в какое время использовал данное приложение. На странице истории входа регистрируются также действия службы поддержки клиентов Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Записи о входе пользователей в систему, созданные более 90 дней назад, удаляются из Oracle CRM On Demand каждую ночь без возможности восстановления. Данные истории принятия пользователями хранятся в банке данных для поддержки анализа исторических трендов метрик принятия пользователями в средствах аналитики Oracle CRM On Demand, но эти данные не сохраняются при выполнении полного извлечения, преобразования и загрузки данных в ходе обновления Oracle CRM On Demand до нового выпуска, а также при переносе данных компании из одной среды Oracle CRM On Demand в другую среду Oracle CRM On Demand. Сведения об аналитической предметной области "Анализ отслеживания использования" см. в разделе [Историческая предметная область аналитики "Анализ отслеживания использования"](#) (на стр. 985).

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление компанией - регистрация".

### *Для просмотра действий по входу в систему для всех пользователей.*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Отслеживание компании" выберите ссылку "Аудит входов в систему".

На странице "Аудит входов в систему" отображаются все операции аудита входов пользователей в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Тип" в записи входа в систему показывает, через какой канал была предпринята попытка входа. Например, при попытке войти в систему в окне браузера поле "Тип" будет содержать значение "Интерактивный режим". При попытке входа с помощью веб-служб поле "Тип" будет содержать значение "Веб-службы".

- 4 В строке заголовка "Аудит входов в систему" выберите в меню один из следующих списков:
- **Аудит всех входов в систему.** Это настройка просмотра операций входа в приложение по умолчанию. При ее использовании отображаются все данные аудита входов в систему, отсортированные по времени входа.
  - **Все пользователи, которые в данный момент находятся в системе.** Все пользователи, которые в данный момент находятся в приложении Oracle CRM On Demand. Они отсортированы по времени входа в систему.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В этом меню отображаются также все созданные пользовательские списки.

### **Управление списками операций входа в систему**

- В строке заголовка "Аудит входов в систему" нажмите кнопку "Меню", чтобы выполнить следующие действия:
  - **Экспорт списка.** Экспорт списка операций входа для сохранения на своем компьютере. См. раздел [Экспорт записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Число записей.** Подсчет количества записей в списке операций входа. См. раздел [Подсчет записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Уточнение списка.** Уточнение фильтрованного списка операций входа. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).
  - **Управление списками.** Управление списками операций входа. См. раздел Страница управления списками (см. [Страница "Управление списками" на стр. 148](#)).
  - **Создать список .** Создание нового фильтрованного списка операций входа. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).
  - **Сохранение списка.** Сохранение списка операций входа, при этом выполняется прямой переход на страницу с параметрами сохранения.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Просмотр истории регистраций пользователя \(на стр. 1522\)](#)

### **Просмотр использования ресурсов в своей компании**

Возможен просмотр использования ресурсов для компании в целом, включая изменения следующих областей:

- Сброс пароля
- Забытый пароль
- Ответить на контр. вопросы
- Изм. идент. ед. рег. с ун.пар.
- Изменить на идентификатор пользователя
- Изменить на адрес электронной почты
- Задать пароль
- Первоначальный пароль
- Автономный режим

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Записи об использовании ресурса, созданные более 90 дней назад, удаляются из Oracle CRM On Demand каждый месяц без возможности восстановления. Тем не менее, записи не очищаются при создании пользователя или при изменении следующих полей: "Электронная почта", "Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем", "Роль", "Статус", "Идентификатор входа пользователя".

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление компанией - регистрация".

#### **Для просмотра использования ресурсов в своей компании**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Отслеживание компании" выберите ссылку "Аудит".
- 4 Просмотрите историю использования ресурсов своей компании.

Для управления списками записей об использовании ресурсов применяется следующая процедура.

#### **Для управления списками записей об использовании ресурсов**

- В строке заголовка страницы "Отслеживание операций" щелкните "Меню", а затем выберите нужный вариант для задачи, которую необходимо выполнить, следующим образом:
  - **Экспорт списка.** Экспорт списка в файл. См. раздел [Экспорт записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Число записей.** Подсчет количества записей в списке. См. раздел [Подсчет записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Уточнение списка.** Уточнение списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#). Например, можно изменить фильтр списка, выбрать другие поля для отображения или изменить порядок сортировки для списка.
  - **Сохранение списка.** Сохранение списка. При выборе этого варианта открывается страница, позволяющая выбрать параметры для сохранения списка.
  - **Показать фильтр списков.** Просмотр фильтра, определенного в данный момент для списка.
  - **Создать список .** Создание нового фильтрованного списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).
  - **Управление списками.** Просмотрите сведения о списке или измените порядок отображения списка в списке выбора списков на странице "Список". См. раздел [Страница "Управление списками" \(на стр. 148\)](#).

#### **Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций**

Можно просмотреть отслеживание операций для изменений, внесенных пользователями в отслеживаемые поля, для всех типов записей с возможностью отслеживания. Если в конфигурации отслеживания операций для типа записи выбраны параметры для отслеживания создания, удаления и восстановления записей, в главном журнале отслеживания операций также отображаются записи отслеживания операций для этих операций.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций и аудиту конфигурации администрирования".

#### **Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Отслеживание компании" выберите ссылку "Главный журнал отслеживания операций". В главном журнале отслеживания операций отображаются следующие значения:
  - **Идентификатор.** Идентификатор строки таблицы.
  - **Тип записи.** Тип отслеживаемой записи.

- **Имя записи.** Имя проверяемой записи.
- **Исходный IP-адрес.** IP-адрес компьютера, на котором было выполнено изменение конфигурации.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Это значение отображается только в том случае, если соответствующая информация доступна.

- **Тип сеанса.** Это значение указывает тип сеанса: интерактивный или сеанс веб-служб.
- **Фамилия.** Фамилия пользователя.
- **Имя.** Имя пользователя.
- **Идент. пользователя при входе.** Идентификатор пользователя для входа в систему.
- **Операция.** Тип выполненной конфигурации, например создание, удаление или изменение.
- **Поле изменено.** Измененное поле в объекте.
- **Прежнее значение.** Прежнее значение поля.
- **Новое значение.** Новое значение поля. Например, в случае изменения значения поля приоритета запроса на обслуживание с "Низкий" на "Высокий" поле "Прежнее значение" сохраняет приоритет "Низкий", а поле "Новое значение" получает приоритет "Высокий". В случае удаления записи поле "Прежнее значение" остается пустым, а поле "Новое значение" изменяет значение на "Запись удалена".
- **Дата.** Дата последнего аудита объекта.

Дополнительные сведения об отслеживании операций см. в разделе [Настройка аудита операций \(на стр. 1436\)](#).

Для управления списками записей отслеживания операций используется следующая процедура.

#### ***Для управления списками записей отслеживания операций***

- В строке заголовка страницы "Главный журнал отслеживания операций" щелкните "Меню", а затем выберите параметр для задачи, которую необходимо выполнить, следующим образом:
  - **Экспорт списка.** Экспорт списка в файл. См. раздел [Экспорт записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Число записей.** Подсчет количества записей в списке. См. раздел [Подсчет записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Уточнение списка.** Уточнение списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#). Например, можно изменить фильтр списка, выбрать другие поля для отображения или изменить порядок сортировки для списка.
  - **Сохранение списка.** Сохранение списка. При выборе этого варианта открывается страница, позволяющая выбрать параметры для сохранения списка.
  - **Показать фильтр списков.** Просмотр фильтра, определенного в данный момент для списка.
  - **Создать список.** Создание нового фильтрованного списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).
  - **Управление списками.** Просмотрите сведения о списке или измените порядок отображения списка в списке выбора списков на странице "Список". См. раздел [Страница "Управление списками" \(на стр. 148\)](#).

#### **Просмотр отслеживания операций для изменений конфигурации администрирования**

Можно просмотреть отслеживание операций изменений, выполненных администраторами для ролей, книг, профилей доступа, имен тегов интеграции REST, настройки предыдущего владельца и настройки отслеживания операций для типов записей.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций и аудиту конфигурации администрирования".

**Просмотр отслеживания операций для изменений конфигурации администрирования**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
  - 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
  - 3 В разделе "Отслеживание компании" щелкните ссылку "Аудит конфигурации администрирования".
- В таблице "Аудит конфигурации администрирования" содержатся следующие значения.
- **Идентификатор.** Идентификатор строки таблицы.
  - **Тип записи.** Тип отслеживаемой записи.
  - **Имя записи.** Имя проверяемой записи.
  - **Исходный IP-адрес.** IP-адрес компьютера, на котором было выполнено изменение конфигурации.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Это значение отображается только в том случае, если соответствующая информация доступна.
- **Тип сеанса.** Это значение указывает тип сеанса: интерактивный или сеанс веб-служб.
  - **Фамилия.** Фамилия пользователя.
  - **Имя.** Имя пользователя.
  - **Идент. пользователя при входе.** Идентификатор пользователя для входа в систему.
  - **Операция.** Тип выполненной конфигурации, например создание, удаление или изменение.
  - **Поле изменено.** Измененное поле в объекте.
  - **Прежнее значение.** Прежнее значение поля.
  - **Новое значение.** Новое значение поля. Например, в случае изменения значения поля приоритета запроса на обслуживание с "Низкий" на "Высокий" поле "Прежнее значение" сохраняет приоритет "Низкий", а поле "Новое значение" получает приоритет "Высокий". В случае удаления записи поле "Прежнее значение" остается пустым, а поле "Новое значение" изменяет значение на "Запись удалена".
  - **Дата.** Дата последнего аудита объекта.

Для управления списками изменений конфигурации администрирования используется следующая процедура.

**Для управления списками изменений конфигурации администрирования**

- В строке заголовка страницы "Аудит конфигурации администрирования" щелкните "Меню", а затем выберите параметр для задачи, которую необходимо выполнить, следующим образом:
  - **Экспорт списка.** Экспорт списка в файл. См. раздел [Экспорт записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Число записей.** Подсчет количества записей в списке. См. раздел [Подсчет записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Уточнение списка.** Уточнение списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#). Например, можно изменить фильтр списка, выбрать другие поля для отображения или изменить порядок сортировки для списка.
  - **Сохранение списка.** Сохранение списка. При выборе этого варианта открывается страница, позволяющая выбрать параметры для сохранения списка.
  - **Показать фильтр списков.** Просмотр фильтра, определенного в данный момент для списка.
  - **Создать список.** Создание нового фильтрованного списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).
  - **Управление списками.** Просмотрите сведения о списке или измените порядок отображения списка в списке выбора списков на странице "Список". См. раздел [Страница "Управление списками" \(на стр. 148\)](#).



## Просмотр отложенных и отправленных сообщений электронной почты компании

На странице "Монитор электронной почты" выводится следующая информация:

- **Сводка мониторинга электронной почты.** Выводится число отложенных сообщений электронной почты из Oracle CRM On Demand.
- **Исходящие.** Отображаются конкретные сведения, касающиеся сообщений электронной почты, ожидающих отправки из Oracle CRM On Demand.
- **Отправленные.** Отображаются конкретные сведения, касающиеся сообщений электронной почты, уже отправленных из Oracle CRM On Demand. Для нахождения отправленного сообщения электронной почты можно использовать поиск по алфавиту.

### О сроке хранения отправленных сообщений электронной почты и вложений в сообщения электронной почты

В стандартном приложении Oracle CRM On Demand сохраняет отправленные сообщения электронной почты и вложения в сообщения электронной почты в течение следующего периода времени:

- Сообщения электронной почты хранятся 30 дней, а затем очищаются.
- Вложения в сообщения электронной почты хранятся 7 дней, а затем очищаются.

Администратор может изменить сроки хранения для отправленных сообщений электронной почты и их вложений, изменив значения в следующих полях в профиле компании:

- Срок действия сообщения электронной почты (в днях)
- Срок действия вложения в сообщение электронной почты (в днях)

Сведения об обновлении этих полей см. в разделе Настройка параметров компании (см. [Настройка параметров компании](#) на стр. 1235).

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций и аудиту конфигурации администрирования".

### Просмотр отложенных и отправленных сообщений электронной почты из Oracle CRM On Demand

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Отслеживание компании" выберите ссылку "Монитор электронной почты".

В разделах "Исходящие" и "Отправленные" выводятся следующие значения:

- **Тип.** В этом столбце отображается одно из следующих значений:
  - **Клиент.** Сообщение электронной почты, отправленное пользователем клиенту.
  - **Операции.** Сообщение электронной почты, отправленное Oracle CRM On Demand в службу поддержки клиентов Oracle CRM On Demand.
  - **Обслуживание.** Сообщение электронной почты, отправленное Oracle CRM On Demand клиенту.
- **Подтип.** В этом столбце отображается значение, указывающее тип операции, послужившей источником сообщения электронной почты. Пример:
  - **Импорт.** Это значение указывает, что сообщение электронной почты было отправлено при выполнении операции импорта.
  - **Поток операций.** Это значение указывает, что сообщение электронной почты было отправлено действием потока операций.
- **Статус.** В этом столбце отображается одно из следующих значений:



- **В очереди.** Запрос электронной почты еще не обработан.
  - **Выполняется.** Электронная почта обрабатывается. Oracle CRM On Demand пытается отправить сообщение 3 раза. Если третья попытка отправить сообщение электронной почты не удается, статус изменяется на статус "Ошибка".
  - **Отправлено.** Сообщение электронной почты успешно отправлено.
  - **Скрыто.** Oracle CRM On Demand не отправляет сообщения электронной почты по указанному адресу.
  - **Ошибка.** Запрос электронной почты не был завершен, поскольку произошла ошибка.
  - **Идентификатор потока операций.** Если источником сообщения электронной почты является действие потока операций, в этом столбце отображается идентификатор этого действия. Можно выполнить детализацию и просмотреть сведения о действии потока операций.
  - **От.** Имя лица или компании, отправившей сообщение электронной почты.
  - **Отправлено.** Дата и штамп времени отправки сообщения электронной почты.
  - **Кому.** Адреса электронной почты всех получателей, кому было отправлено сообщение электронной почты.
  - **Начато:.** Идентификатор входа в систему пользователя, инициировавшего сообщение электронной почты.
  - **Тема.** Тема сообщения электронной почты.
- 4 Если отправленное сообщение электронной почты, которое необходимо просмотреть, не отображается, щелкните "Показать весь список", чтобы открыть страницу списка электронной почты, где можно выполнить поиск сообщений электронной почты.
- 5 Если необходимо удалить отправленное сообщение электронной почты, щелкните ссылку "Удалить" для этого сообщения электронной почты.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** При удалении отправленного сообщения электронной почты также удаляются все вложения для этого сообщения электронной почты.
- 6 Чтобы загрузить вложение для отправленного сообщения электронной почты, выполните следующие действия:
- a На странице "Монитор электронной почты" или "Список электронной почты" щелкните ссылку "Тема" для сообщения электронной почты.
  - b На странице "Сведения об электронной почте" в разделе связанной информации "Вложения в электронную почту" щелкните ссылку в поле "Вложение" для вложения, которое необходимо загрузить.
- Совет.** Также можно загрузить первое вложение для сообщения электронной почты непосредственно на странице "Монитор электронной почты" и "Список электронной почты", щелкнув ссылку "Загрузка" для записи электронной почты.
- 7 Чтобы удалить одно вложение для отправленного сообщения электронной почты, выполните следующие действия:
- a На странице "Монитор электронной почты" или "Список электронной почты" щелкните ссылку "Тема" для сообщения электронной почты.
  - b На странице "Сведения об электронной почте" в разделе связанной информации "Вложения в электронную почту" щелкните ссылку "Удалить" для данного вложения.

Для работы со списками отправленных сообщений электронной почты используется следующая процедура.

*Для работы со списками отправленных сообщений*

- 1 На странице "Монитор электронной почты" в разделе "Отправленные" щелкните "Показать весь список".
- 2 В строке заголовка страницы "Список электронной почты" щелкните "Меню", а затем выберите нужный вариант для задачи, которую необходимо выполнить, следующим образом:
  - **Экспорт списка.** Экспорт списка в файл. См. раздел [Экспорт записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Число записей.** Подсчет количества записей в списке. См. раздел [Подсчет записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Уточнение списка.** Уточнение списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#). Например, можно изменить фильтр списка, выбрать другие поля для отображения или изменить порядок сортировки для списка.
  - **Сохранение списка.** Сохранение списка. При выборе этого варианта открывается страница, позволяющая выбрать параметры для сохранения списка.
  - **Показать фильтр списков.** Просмотр фильтра, определенного в данный момент для списка.
  - **Создать список .** Создание нового фильтрованного списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).
  - **Управление списками.** Просмотрите сведения о списке или измените порядок отображения списка в списке выбора списков на странице "Список". См. раздел [Страница "Управление списками" \(на стр. 148\)](#).

Дополнительные сведения об отслеживании операций см. в разделе [Настройка аудита операций \(на стр. 1436\)](#).

## Просмотр всех запросов на экспорт для компании

На странице "Очередь основных запросов на экспорт" отображается список ожидающих и завершенных запросов на экспорт, которые в настоящее время сохранены для вашей компании. Можно просмотреть запросы на экспорт, отправленные через страницы "Список", а также запросы на экспорт, отправленные с помощью помощника по экспорту данных. Также можно извлечь дополнения, содержащие выходные данные этих запросов.

### О сроке хранения запросов на экспорт и дополнений к запросу на экспорт

В стандартном приложении Oracle CRM On Demand сохраняет сведения запросов на экспорт и их выходные данные в течение следующего периода времени:

- Сведения запроса на экспорт хранятся в течение 60 дней, а затем очищаются.
- Выходные данные запроса на экспорт хранятся в течение 168 часов (т. е. семь дней), а затем очищаются.

Данные сроки хранения применяются к операциям экспорта, отправляемым через страницы "Список", а также к операциям экспорта, отправляемым с помощью помощника по экспорту данных.

Администратор может изменить сроки хранения для запросов на экспорт и их дополнений, изменив значения в следующих полях в профиле компании:

- Срок действия запроса на экспорт (дни)
- Срок действия дополнения к запросу на экспорт (дни)

Сведения об обновлении этих полей см. в разделе Настройка параметров компании (см. [Настройка параметров компании](#) на стр. 1235).

Для просмотра всех запросов на экспорт вашей компании используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Описанную ниже процедуру может выполнять только пользователь, роль которого включает полномочия "Доступ к основным запросам на экспорт".

### Для просмотра всех запросов на экспорт вашей компании

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Отслеживание компании" щелкните "Основные запросы на экспорт".

При первом открытии страницы "Очередь основных запросов на экспорт" список запросов сортируется по дате отправки, причем запрос, отправленный последним, находится в верхней части списка. Для ограничения отображаемых запросов можно выбрать список из раскрывающегося списка поля "Запросы на экспорт". Для дальнейшего уточнения списков также можно использовать поля экспресс-фильтра.

В следующей таблице описаны поля на странице "Очередь основных запросов на экспорт".

**Примечание.** Для запросов на экспорт, отправляемых через страницы "Список", имена экспортированных списков не отображаются на странице "Очередь основных запросов на экспорт". Для отображения имен списков можно уточнить список запросов и добавить поле "Список". Однако добавление поля "Список" на эту страницу может повлиять на производительность страницы "Очередь основных запросов на экспорт".

| Сведения об экспорте записей | Описание                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип                          | Тип запроса: "Личный" или "Компания".                                                                                                                                                                                                            |
| Тип экспорта                 | Тип экспорта: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Полный.</b> Полный экспорт данных компании.</li> <li>■ <b>Частичный.</b> Частичный экспорт данных компании.</li> <li>■ <b>Список.</b> Запрос на экспорт со страницы списка.</li> </ul> |
| Тип записи                   | Типы записей. Для запросов на частичный экспорт, включающих дочерние записи, эти дочерние записи указываются в формате <i>Родительская_запись:дочерняя_запись</i> , например: Организация:Контакт.                                               |
| Статус                       | Статус, например "Выполняется" или "Завершено".                                                                                                                                                                                                  |
| Имя клиента                  | Имя клиентского приложения.                                                                                                                                                                                                                      |
| Запрошено для                | Пользователь, для которого отправлен данный запрос.                                                                                                                                                                                              |
| Автор запроса                | Пользователь, отправивший запрос. Администратор может создать запрос на личное извлечение для пользователя посредством веб-служб.                                                                                                                |
| Отправлено                   | Дата и время отправки запроса на экспорт.                                                                                                                                                                                                        |
| Завершено                    | Дата и время окончания обработки запроса на экспорт.                                                                                                                                                                                             |

| Сведения об экспорте записей | Описание                           |
|------------------------------|------------------------------------|
| Число экспортированных       | Количество экспортируемых записей. |

Для просмотра сведений запроса на экспорт используется следующая процедура.

#### **Чтобы просмотреть сведения запроса на экспорт**

- В строке для запроса щелкните ссылку "Тип экспорта" или "Тип записи", чтобы открыть страницу сведений о запросах на экспорт списков или сведений о запросах на экспорт.  
На этой странице отображаются свойства экспорта, включая количество экспортированных записей (число экспортированных). Для запросов на экспорт, отправленных с помощью помощника по экспорту данных, на этой странице также отображается количество типов записей, экспортированных успешно без каких-либо проблем (число завершенных объектов). В разделе "Экспортировать типы записей" на этой странице можно просмотреть подробные сведения о количестве экспортированных записей для каждого типа записи.

Сведения о загрузке и удалении дополнений к запросу на экспорт, то есть zip-файлов, содержащих выходные данные из запросов на экспорт, см. в разделе [Загрузка и удаление дополнений к запросу на экспорт \(на стр. 845\)](#).

**Примечание.** Чтобы загрузить дополнения к запросу на экспорт для операций экспорта, выполняемых всеми пользователями, ваша роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ ко всем дополнениям для запросов на экспорт". Если ваша роль пользователя не включает этих полномочий, можно загрузить только дополнения для операций экспорта, которые выполнены вами или вашими подчиненными.

#### **Управление списками запросов на экспорт**

В раскрывающемся списке выбора списков на странице "Очередь основных запросов на экспорт" доступно несколько отфильтрованных списков. Можно уточнять существующие списки, например добавлять и удалять поля из списка. Также можно создавать новые списки. Для управления списками запросов на экспорт используется следующая процедура.

#### **Для управления списками запросов на экспорт**

- В строке заголовка страницы "Очередь основных запросов на экспорт" щелкните "Меню", а затем выберите параметр для задачи, которую необходимо выполнить, следующим образом:
  - **Экспорт списка.** Экспорт списка в файл. См. раздел [Экспорт записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Число записей.** Подсчет количества записей в списке. См. раздел [Подсчет записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - **Уточнение списка.** Уточнение списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#). Например, можно изменить фильтр списка, выбрать другие поля для отображения или изменить порядок сортировки для списка.
  - **Сохранение списка.** Сохранение списка. При выборе этого варианта открывается страница, позволяющая выбрать параметры для сохранения списка.
  - **Показать фильтр списков.** Просмотр фильтра, определенного в данный момент для списка.
  - **Создать список .** Создание нового фильтрованного списка. См. раздел [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).
  - **Управление списками.** Просмотрите сведения о списке или измените порядок отображения списка в списке выбора списков на странице "Список". См. раздел [Страница "Управление списками" \(на стр. 148\)](#).

## Управление уведомлениями

Уведомления в Oracle CRM On Demand позволяют предоставлять пользователям компании важную информацию в определенное время. Дополнительные сведения об уведомлениях см. в следующих разделах.

- Просмотр своих предупреждений (см. [Просмотр своих сигналов](#) на стр. 46)
- Публикация общекорпоративных предупреждений (на стр. 1305)
- Работа со списками (на стр. 131)
- Поля предупреждений (на стр. 1307)

### Публикация общекорпоративных предупреждений

Предупреждения можно использовать для рассылки информации, касающейся всей компании, таких как уведомления о собраниях и изменениях политик. Также можно настроить предупреждения так, чтобы они передавались только пользователям с определенной ролью. Предупреждения отображаются на странице "Моя главная страница" пользователя.

Можно также настроить предупреждение для отображения в отдельном всплывающем окне при каждом входе пользователя в Oracle CRM On Demand, на панели прокрутки текста внизу каждой страницы в Oracle CRM On Demand или в обоих этих местах.

В окне предупреждения отображается заголовок и описание предупреждения. На панели прокрутки текста отображается только заголовок предупреждения, но пользователи могут просмотреть описание предупреждения, наведя указатель на заголовок предупреждения. Пользователь может закрыть предупреждение, чтобы оно больше не появлялось в окне предупреждений или на панели прокрутки текста для этого пользователя, но данное предупреждение будет оставаться доступным для пользователя на странице "Моя главная страница" пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Предупреждения о создании прогноза доступны на странице сотрудника "Моя главная страница" в течение двух дней. Чтобы увеличить этот срок, внесите изменения на странице "Изменения предупреждения" после первоначального появления предупреждения. Инструкции см. в описании процедуры ниже в этом разделе.

С предупреждениями можно связывать файлы или URL-адреса. Например, при создании уведомления о собрании можно добавить ссылку на веб-страницу с указаниями, как пройти к месту проведения собрания.

Обычно пользователи могут просматривать только предупреждения, отображаемые для всех пользователей, и предупреждения, для которых в настройках задано отображение для их роли. Но если роль включает привилегию "Управление компанией", можно просмотреть все предупреждения, включая предупреждения, назначенные конкретным ролям.

**Перед началом работы** (Необязательно). Создайте или найдите веб-страницу или файл с информацией, которую требуется донести до пользователей. Убедитесь, что эта веб-страница или файл находятся в доступном пользователям месте. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление компанией".

### Процедура создания или обновления общекорпоративного предупреждения

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Управление уведомлениями" щелкните ссылку "Уведомления компании".  
Откроется страница "Предупреждения" со списком общекорпоративных предупреждений.
- 4 На странице "Предупреждения" выполните одно из следующих действий.
  - Нажмите кнопку создания.

- Нажмите заголовок предупреждения, которое требуется отредактировать, и нажмите кнопку редактирования.

- 5 На странице "Новое предупреждение" или "Изменение предупреждения" введите требуемую информацию.
- 6 Если требуется, чтобы при входе соответствующих пользователей в систему уведомление выводилось в отдельном всплывающем окне, а также отображалось в разделе "Уведомления" окна "Моя главная страница", установите флажок "Выводить всплывающее окно при входе в систему".
- 7 Если требуется, чтобы предупреждение отображалось на панели прокрутки текста в нижней части страницы для соответствующих пользователей, установите флажок "Панель прокрутки текста".

**Примечание.** Цвет фона и цвет текста для панели прокрутки текста можно настроить для каждой темы. Дополнительные сведения о настройке тем см. в разделе [Создание новых тем \(на стр. 1484\)](#).

- 8 Сохраните предупреждение.

#### **Чтобы добавить файл к предупреждению**

- 1 Щелкните заголовок предупреждения на странице списка предупреждений, чтобы открыть сведения о предупреждении.
- 2 В разделе связанной информации "Дополнения" на странице информации о предупреждениях нажмите кнопку "Добавить дополнение" и введите информацию.
- 3 На странице "Изменение предупреждения" нажмите "Сохранить".

#### **Чтобы добавить URL-адрес к предупреждению**

- 1 Щелкните заголовок предупреждения на странице списка предупреждений, чтобы открыть сведения о предупреждении.
- 2 В разделе связанной информации "Дополнения" на странице информации о предупреждениях нажмите кнопку "Добавить URL" и введите информацию.
- 3 На странице "Изменение предупреждения" нажмите "Сохранить".

#### **Чтобы назначить предупреждение конкретным ролям**

- 1 Щелкните заголовок предупреждения на странице списка предупреждений, чтобы открыть сведения о предупреждении.

**ПРИМЕЧАНИЕ..** Если роль не выбрана, данное предупреждение выводится для всех пользователей и ролей в компании.

- 2 В разделе связанной информации "Связанные роли" на странице информации о предупреждениях нажмите кнопку "Добавить".
- 3 В диалоговом окне "Поиск роли" найдите соответствующую роль и нажмите кнопку "Выбор".
- 4 После завершения добавления ролей нажмите кнопку "Сохранить".

Диалоговое окно "Поиск роли" закрывается, и на странице "Информация об уведомлениях" отображаются выбранные роли для предупреждения.

#### **Связанные темы**

- [Просмотр подтверждений уведомлений \(на стр. 1306\)](#)

#### **Просмотр подтверждений уведомлений**

Если флажок "Отображение всплывающего окна при входе в систему" установлен в записи уведомления, уведомление отображается во всплывающем окне при входе в систему соответствующих пользователей.

Если флажок "Панель прокрутки текста" установлен в записи предупреждения, данное предупреждение отображается на панели прокрутки текста в нижней части страницы в Oracle CRM On Demand для соответствующих пользователей.

Пользователь может закрыть предупреждение и подтвердить, что прочитал предупреждение, установив флажок с надписью "Прочитано, больше не показывать" и нажав кнопку "ОК". Предупреждение больше не появится во всплывающем окне или на панели прокрутки текста для пользователя, но останется доступным в разделе предупреждений на странице "Моя главная страница" пользователя до истечения срока действия предупреждения.

Если настроено отображение предупреждения во всплывающем окне, на панели прокрутки текста или в обоих этих местах, можно просмотреть список пользователей, которые подтвердили прочтение данного предупреждения.

### Чтобы просмотреть подтверждения для уведомления

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Управление уведомлениями" щелкните ссылку "Уведомления компании".
- 4 Щелкните заголовок уведомления.
- 5 На странице "Предупреждения" в разделе связанной информации "Подтверждено пользователями" щелкните "Показать весь список".

### Поля предупреждений

В следующей таблице описывается информация о полях, которые могут отображаться в записях предупреждений. Администраторы могут просматривать и обновлять все поля предупреждений. Остальные пользователи могут только просматривать ограниченное число полей.

| Поле                                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заголовок                                         | Заголовок предупреждения, который отображается на страница "Моя главная страница".                                                                                                                                                                                                        |
| Приоритет                                         | Приоритет предупреждения, который указывается значком рядом с предупреждением на странице "Моя главная страница".                                                                                                                                                                         |
| Отображение всплывающего окна при входе в систему | Если этот флажок установлен, текст предупреждения отображается в отдельном всплывающем окне, когда пользователи входят в систему.                                                                                                                                                         |
| URL дополнительных сведений                       | Адрес URL или имя файла и путь к каталогу, который связан с данным предупреждением.<br><br><b>Примечание.</b> Невозможно выполнить внутритекстовое редактирование этого поля в сведениях о предупреждении. Для изменения этого поля необходимо открыть страницу изменения предупреждения. |
| Описание предупреждения                           | Текст, который отображается в предупреждении.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Дата публикации                                   | Дата, когда должна начаться рассылка этого предупреждения на страницы "Моя главная страница".                                                                                                                                                                                             |



| Поле                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Окончание срока действия | Дата, когда должна завершиться рассылка этого предупреждения на страницы "Моя главная страница".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Отображенная гиперссылка | Текст гиперссылки для URL-адреса или пути к файлу, который введен в поле "URL дополнительных сведений" в предупреждении.<br><br>Например, если введен URL-адрес для веб-страницы, которая содержит указания для собрания в поле "URL дополнительных сведений", например <a href="http://company.site/doc_2389.html">http://company.site/doc_2389.html</a> , можно ввести "Инструкции к собранию" для текста ссылки. |
| Панель прокрутки текста  | Если этот флажок установлен, текст предупреждения отображается на панели прокрутки текста в нижней части каждой страницы в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**СОВЕТ.** Можно создать фильтрованные списки для ограничения типа записей предупреждений, отображаемых одновременно. Инструкции см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).

#### Связанные темы

Информацию, связанную с общекорпоративными предупреждениями, см. в следующем разделе:

- [Публикация общекорпоративных предупреждений \(на стр. 1305\)](#)

## Администрирование выделенных квот обслуживания

Администрирование выделенных квот обслуживания включает следующие этапы.

- [Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании \(на стр. 1310\)](#)
- [Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания \(на стр. 1311\)](#)
- [Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания \(на стр. 1312\)](#)
- [Просмотр сведений об использовании файлов и записей \(на стр. 1313\)](#)

### Выделенные квоты обслуживания

Все выделенные квоты обслуживания для компании можно просмотреть, чтобы получить сведения о текущем и историческом использовании и включить предупреждения, когда квоты обслуживания достигают определенных пороговых значений. Служба поддержки клиентов устанавливает значения выделенных квот обслуживания для компании.

На странице списка выделенных квот обслуживания можно просмотреть определенное значение выделенной квоты, текущее использование и значения оставшегося использования. Можно выполнить детализацию выделенной квоты обслуживания, чтобы установить предупреждение для выделенной квоты. При включении предупреждения определяется пороговое значение выделенной квоты обслуживания, по достижении которого указанным получателям отправляется предупреждающее сообщение по электронной почте.

На странице списка использований выделенных квот можно отслеживать использование выделенных квот обслуживания компании в течение времени. Можно просмотреть использование за день, неделю или месяц, хотя это представление зависит от типа выделенной квоты. Можно экспортировать данные выделенной квоты и данные использования для компании с использованием помощника экспорта. Сведения об использовании помощника экспорта см. в разделе [Экспорт данных \(на стр. 2045\)](#).

### Выделенные квоты, непрерывно обновляемые в течение 24-часового периода

Следующие выделенные квоты непрерывно измеряются и обновляются в течение 24-часового периода:

- **Квота на пропускную способность служб отчетов.** Указывает объем данных, который компания может обрабатывать за день с использованием служб отчетов.
- **Квота на параллельные запросы служб отчетов.** Указывает максимальное число запросов, которые могут быть отправлены компанией с использованием служб отчетов на любой конкретный момент времени.
- **Квота на операции служб отчетов.** Указывает число операций, которые разрешается ежедневно выполнять компании, использующей службы отчетов. Вызов, выполненный для отправки службы отчетов, считается операцией.
- **Выделенная квота на операции веб-служб.** Определяет количество операций веб-служб, которые компания может выполнить за 24 часа.
- **Выделенная квота на параллельные запросы веб-служб.** Определяет максимальное количество параллельных запросов веб-служб, которые может обработать компания.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Запросы из Oracle CRM On Demand Desktop не учитываются в выделенной квоте на операции веб-служб и квоте на параллельные запросы веб-служб.

Имена и описания выделенных квот обслуживания выводятся на активном языке.

Дополнительные сведения о выделенных квотах службы отчетов см. в Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide , а дополнительные сведения о выделенных квотах веб-служб см. в Oracle Web Services On Demand Guide.

### Выделенные квоты, однократно обновляемые в течение 24-часового периода

Oracle CRM On Demand один раз обновляет выделенные квоты в течение 24-часового периода:

- **Выделенная квота на файлы.** Определяет выделенную квоту на файлы для компании, которая представляет собой размер хранилища, доступного для файлов, прикрепленных к записям.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Дополнения к записям подписей и изображения, добавленные на страницу сведений о записи, не включаются в расчет размера хранилища для компании.

- **Выделенная квота на записи.** Определяет выделенную квоту на записи для компании, которая представляет собой количество записей всех типов.

Дополнительные сведения о том, какие записи учитываются при расчете числа сохраняемых записей для компании, см. в статье с идентификатором 2266885.1 на странице "My Oracle Support".

**Примечание.** Записи подписи и записи запросов на экспорт не учитываются при расчете числа сохраняемых записей для компании.

Oracle CRM On Demand один раз обновляет текущее использование для записи и выделенные квоты файлов в течение 24-часового периода. Кроме того, при удалении или восстановлении записи в пакете, а также создании новой записи с помощью операции импорта, Oracle CRM On Demand обновляет текущее использование для типов родительских записей при завершении операции. Текущее использование отображается в поле "Текущее использование" на странице "Выделенная квота обслуживания".

### Выделенные квоты, обновляемые в режиме реального времени

Oracle CRM On Demand обновляет следующие выделенные квоты в режиме реального времени:

- **Лицензии рабочего стола CRM.** Указывает число пользователей CRM Desktop, лицензированных компанией.

### Что происходит, когда выделенные квоты обслуживания полностью использованы?

Когда использование достигает общего предела компании для выделенных квот на веб-службы, дальнейшие запросы веб-служб Oracle CRM On Demand не обрабатываются. Объем выделенной квоты высвобождается каждый час, и количество высвобожденного объема меняется в зависимости от

последнего использования. Новые запросы будут обрабатываться, когда значение текущего использования за предыдущий 24-часовой период падает ниже значения выделенной квоты для компании.

Во избежание превышения квот компании следует оптимизировать клиенты веб-служб для исключения ненужных запросов. Дополнительные сведения см. в документе Oracle Web Services On Demand Guide.

Когда использование достигает общего предела компании для выделенной квоты на записи, перечисленное ниже больше не может взаимодействовать с приложением Oracle CRM On Demand:

- Веб-службы, которые предпринимают попытки выполнения операций вставки, обновления либо вставки или обновления для записей
- Импорт с использованием помощника импорта или Oracle Data Loader On Demand
- Настольные клиенты, такие как Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Notes Email Integration On Demand

Во избежание достижения общей выделенной квоты для компании пользователи могут удалить все записи из приложения, которые больше не являются необходимыми. Когда использование достигает общего предела компании для выделенной квоты на файлы, пользователи не могут больше загружать вложения с использованием следующего:

- Приложение Oracle CRM On Demand
- Веб-службы
- Все настольные клиенты

Если в поле "Срок действия дополнения к запросу на экспорт (дни)" в профиле компании установлено значение, которое меньше или равно 7, дополнения к запросам на экспорт не включаются в расчет объема памяти, используемого вашей компанией. Однако если в это поле введено значение, превышающее 7, дополнения к запросам на экспорт включаются в расчет объема памяти, используемой вашей компанией, и после достижения выделенной квоты на файлы запросы на экспорт выполняться не будут.

Во избежание достижения общей выделенной квоты компании пользователи могут удалить все вложения, которые больше не являются необходимыми.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В отношении всех выделенных квот обслуживания пользователи могут обратиться к своим торговым представителям и приобрести дополнительный объем, дополнительные лицензии или и то, и другое. Для получения дополнительной помощи обратитесь в службу поддержки клиентов.

### Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании

Для каждой выделенной квоты обслуживания для компании можно просмотреть следующие данные:

- Имя выделенной квоты
- Тип выделенной квоты
- Единицы выделенной квоты
- Значение для выделенной квоты, установленное службой поддержки клиентов
- Величина используемой в настоящее время выделенной квоты
- Величина оставшейся выделенной квоты
- Включено ли предупреждение для выделенной квоты. Если текущее использование превышает пороговое значение, определенным получателям отправляется предупреждение по электронной почте.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand отправляет предупреждающее сообщение, только если инициирование происходит из массовой загрузки, запроса веб-службы или Oracle Data Loader On Demand. При вводе записей вручную в Oracle CRM On Demand предупреждающие сообщения не иницируются.

- Пользователь, последним изменивший данные выделенной квоты

На странице списка выделенных квот обслуживания можно выполнить детализацию выделенной квоты, чтобы просмотреть дополнительные сведения о выделенной квоте, например описание выделенной квоты и данные текущего использования в апплете использований выделенных квот.

На странице списка использований выделенных квот можно просмотреть исторические данные использования для выделенной квоты. Дополнительные сведения см. в разделе [Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания](#) (см. [Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания](#) на стр. 1311).

Можно щелкнуть "Изменить" на странице списка выделенных квот обслуживания и установить предупреждение для выделенной квоты. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания](#) (на стр. 1312).

### ***Просмотр использования выделенных квот обслуживания в компании***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните ссылку "Администрирование выделенных квот обслуживания".
- 4 На странице списка выделенных квот обслуживания просмотрите данные выделенных квот обслуживания для компании.

### **Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания**

На странице списка использований выделенных квот можно просмотреть исторические данные использования выделенных квот для компании. По умолчанию использование квот перечисляется по времени начала периода, при этом отображаются период, тип квоты, имя квоты, использование квоты, а также ее дата создания. Можно просмотреть использование выделенных квот за дневные, недельные или месячные периоды, хотя это представление меняется в зависимости от типа выделенной квоты.

В следующей таблице содержится описание действий, которые могут выполняться на странице "Список использований выделенных квот".

| Операция                                             | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Создание нового списка использований выделенных квот | В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Создать список'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе <a href="#">Создание и уточнение списков</a> (на стр. 137). |
| Экспортировать список                                | В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Экспорт списка'. Выполните шаги, приведенные в разделе <a href="#">Экспорт записей в списках</a> (на стр. 152).                         |
| Управление списками использований выделенных квот    | В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Управление списками'. Выполните шаги, приведенные в разделе <a href="#">Страница "Управление списками"</a> (на стр. 148).               |
| Пролистывание списка                                 | Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.                                             |

| Операция                                                      | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уточнение критериев поиска для списка                         | В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Уточнить список'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе <a href="#">Создание и уточнение списков (на стр. 137)</a> .                |
| Показать ключевые сведения и информацию о фильтрах для списка | В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Показать фильтр списка'. Выполните действия, описанные в разделе Экспорт записей в списках (см. <a href="#">Страница "Просмотр списка"</a> на стр. 150). |
| Сортировка использований выделенных квот в списке             | Нажмите заголовок столбца для сортировки списка по этому столбцу, например нажмите 'Время начала', чтобы отсортировать список по времени начала.                                                       |
| Показывать больше или меньше записей                          | В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число отображаемых одновременно записей.                                                                                  |

### Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания

Можно настроить предупреждение для выделенной квоты обслуживания, чтобы при достижении использованием выделенной квоты определенного порогового значения указанным пользователям было отправлено уведомление по электронной почте. Если предупреждения включены для выделенной квоты обслуживания, применяются следующие значения по умолчанию:

- **Уведомление получателей.** Адрес электронной почты основного контакта для компании
- **Порог для уведомления.** Семьдесят процентов значения выделенной квоты

Для существующих клиентов предупреждения по умолчанию отключены. Для новых клиентов предупреждения по умолчанию включены.

**Примечание.** Для выделенной квоты на параллельные запросы веб-служб уведомление задать нельзя.

Кроме предупреждения о достижении порогового значения основному контакту или указанным получателям электронной почты автоматически отправляется предупреждающее сообщение, когда текущее использование достигает значения выделенной квоты компании. Если предупреждения включены, указанным получателям отправляется сообщение, указывающее, что достигнута выделенная квота.

### Настройка предупреждения для выделенной квоты обслуживания

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните ссылку "Администрирование выделенных квот обслуживания".
- 4 На странице списка выделенной квоты обслуживания щелкните "Изменить".
- 5 На странице "Изменение выделенной квоты обслуживания" заполните следующие поля:
  - **Уведомление получателя.** Введите адреса электронной почты пользователей, которые получат предупреждающее сообщение.
  - **Порог для уведомления.** Введите процент значения выделенной квоты, при котором будет отправлено предупреждающее сообщение.

- **Уведомление включено.** Установите этот флажок, чтобы включить отправку предупреждающих сообщений по электронной почте.

## Просмотр сведений об использовании файлов и записей

Через определенные промежутки времени Oracle CRM On Demand делает снимок величины хранилища файлов и записей, используемого компанией. Эти сведения хранятся в течение 90 дней, после чего очищаются из базы данных. Чтобы облегчить отслеживание объема используемого компанией хранилища файлов и записей, можно просмотреть следующие подробные сведения:

- Количество вложений файлов, сохраненных к моменту получения снимка
- Величина хранилища файлов, используемого компанией во время получения снимка экрана
- Число записей, существующих для компании в момент получения снимка

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Файлы и записи, удаленные, но не очищенные из Oracle CRM On Demand, не включаются в расчет использования файлов и записей.

Следующая процедура описывает порядок просмотра информации об использовании файлов.

### Просмотр сведений об использовании файлов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните "Использование файла", чтобы открыть страницу "Список использований файла".

По умолчанию на странице списка использований файлов отображается список текущих использований файлов. В этом списке выводятся сведения последнего снимка. Если необходимо просмотреть данные всех снимков за последние 90 дней, в строке заголовка страницы списка выберите список "Файл: все использование".

В следующей таблице описаны сведения, представленные на странице списка использований файлов.

| Имя столбца                                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя записи                                    | Имя типа записи, отображающееся в интерфейсе пользователя. Если в компании настроено имя типа записи, в этом столбце выводится настроенное имя типа записи.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если при получении снимка к записям указанного типа для компании не были прикреплены файлы, этот тип записи не будет включен в список. |
| Число файлов                                  | Число файлов, прикрепленных к записям указанного типа для компании в Oracle CRM On Demand при получении снимка.                                                                                                                                                                                                              |
| Использованная выделенная квота на файлы (МБ) | Объем в мегабайтах хранилища файлов, используемого компанией в Oracle CRM On Demand для хранения вложений файлов для записей указанного типа при получении снимка.                                                                                                                                                           |
| Дата                                          | Дата и время снимка.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Следующая процедура описывает порядок просмотра информации об использовании записей.

### Просмотр сведений об использовании записей



- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните "Использование записи", чтобы открыть страницу "Список использований записи".

По умолчанию на странице списка использований записей отображается список текущих использований записей. В этом списке выводятся сведения последнего снимка. Если необходимо просмотреть данные всех снимков за последние 90 дней, в строке заголовка страницы списка выберите список "Запись: все использование".

В следующей таблице описаны сведения, представленные на странице списка использований записей.

| Имя столбца                                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя записи                                  | Имя типа записи, отображающееся в интерфейсе пользователя. Если в компании настроено имя типа записи, в этом столбце выводится настроенное имя типа записи.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если при получении снимка записи указанного типа для компании не существуют, этот тип записи не будет включен в список. |
| Использованный выделенный объем для записей | Число записей указанного типа, существующих для компании в Oracle CRM On Demand при получении снимка.                                                                                                                                                                                                         |
| Дата                                        | Дата и время снимка.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**СОВЕТ.** Сведения об использовании параметров меню на странице списка использований файлов см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 131).

## Администрирование адресов

Администрирование адресов охватывает включение и отключение функций общих адресов (с помощью параметра "Включить общие адреса" в профиле компании), включение проверки адресов (с помощью параметра "Проверка общих адресов" в профиле компании), преобразование необщих адресов в общие и другие задачи. Дополнительные сведения об администрировании адресов см. в следующих разделах.

- [Преобразование необщих адресов в общие](#) (на стр. 1314)
- [Что необходимо помнить при отключении общих адресов](#) (на стр. 1317)
- [Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов](#) (на стр. 1318)
- [Настройка типа адреса для необщих адресов путем изменения отношения](#) (на стр. 1319)
- [Параметры профиля доступа и роли пользователя для адресов](#) (см. [Настройки профиля доступа и роли для адресов](#) на стр. 1319)

### Связанные темы

- [Адреса](#)
- [Настройка профиля своей компании и глобальных значений по умолчанию](#) (см. [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) на стр. 1233)

## Преобразование необщих адресов в общие

В выпуске 19 и более ранних выпусках Oracle CRM On Demand использовались необщие адреса. В данном выпуске можно по-прежнему использовать необщие адреса. Однако при необходимости преобразовать



необщие адреса из более ранних выпусков в общие адреса, поддерживаемые настоящим выпуском, потребуется выполнить следующую процедуру.

**Примечание.** Если файлы данных очень большие и операции импорта занимают больше времени, чем ожидалось, можно использовать Oracle Data Loader On Demand с теми же входными файлами и файлами отображения, которые определены в этой процедуре.

**Перед началом работы.** Предполагается, что выпуск Oracle CRM On Demand Customer Care в вашей компании обновлен до текущего. Выполнять эту процедуру может только администратор компании, который имеет право осуществлять операции импорта, экспорта и настройки Oracle CRM On Demand. Для включения функции общих адресов необходимо полномочие управления адресами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После перехода от необщих адресов к общим необходимо будет использовать интерфейс API веб-служб v2.0 для всех запросов веб-служб, поскольку интерфейс API веб-служб v1.0 не поддерживает доступ к общим адресам.

### **Процедура преобразования необщих адресов в общие**

- 1 При необходимости можно снять флажок "Включить общие адреса" в профиле компании.
- 2 Экпортируйте данные из объектов, связанных с адресами, которые требуется преобразовать в общие. В этот список входят следующие элементы.

- Все разделы данных организации, в том числе следующие:

- Субъекты
- Адреса субъекта (организации)
- Контакты
- Партнеры организации
- Адреса

- Все разделы данных контакта, в том числе следующие:

- Контакты
- Адреса контактов
- Субъекты
- Адреса

- Все разделы данных дилера, в том числе следующие:

- Дилер
- Адреса дилера

- Все разделы данных партнера, в том числе следующие:

- Партнер
- Адреса партнера

- Все данные адресов

Эта операция экспорта должна выполнить экспорт всех соответствующих данных организации, контакта, партнера, дилера и адресов из Oracle CRM On Demand во внешний файл. После этого вы сможете использовать этот внешний файл с выбранным методом исправления данных и стандартизации.

- 3 Исправьте и отформатируйте данные таким образом, чтобы при импорте этих адресов в Oracle CRM On Demand данные не дублировались, а данные организации, контакта, партнера и дилера были настроены на использование соответствующих адресов.

После выполнения операции экспорта возможно существование многочисленных дубликатов и недействительных адресов. Например, из-за отсутствия функции общих адресов в предыдущих выпусках контакты, находящиеся в одном расположении, могли иметь одинаковые или похожие адреса. Однако из-за ошибок при вводе и других ошибок могут возникать незначительные различия. Для дубликатов адресов, появление которых весьма вероятно, повторный импорт записей (например, организаций) и их связь с вновь созданными записями общих адресов не удаляют ранее существовавшие связи адресов из более раннего выпуска. Поэтому необходимо выполнить следующие действия.

- Проверьте данные, а затем удалите дубликаты записей при подготовке данных адресов, которые требуется импортировать.
- Если требуется связать записи организации, контакта, дилера и партнера с общей версией адресов, вам необходимо стать владельцем ранее существовавших данных адресов, связанных с этими записями. Другими словами, необходимо удалить эти записи и их связи, а также выбрать, следует ли оставить ранее существовавшие данные необщих адресов.

Дополнительные сведения о подготовке данных к импорту см. в следующих разделах.

- Поля адресов: подготовка к импорту (см. [Поля адреса: подготовка к импорту](#) на стр. 1859)
- [Поля субъекта: подготовка к импорту](#) (на стр. 1845)
- [Поля контакта: подготовка к импорту](#) (на стр. 1890)
- [Поля дилера: подготовка к импорту](#)
- [Поля партнера: подготовка к импорту](#) (на стр. 1984)

#### 4 Импорт данных записей адресов

- a Выберите имя файла импорта с данными адресов и соответствующего файла отображения.
- b Дождитесь завершения импорта.

Импорт данных записей общих адресов верхнего уровня является обязательным условием для импорта данных записей организации, контакта, дилера и партнера. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Импорт данных](#) (на стр. 2039).

#### 5 Импорт данных записей организации

- a Выберите вариант создания связанных записей.
- b Дождитесь завершения импорта.

В ходе этой операции импорта создаются организации и происходит связывание общих адресов с этими организациями. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Импорт данных](#) (на стр. 2039).

#### 6 Импорт данных записей контакта

- a Выберите вариант создания связанных записей.
- b Дождитесь завершения импорта.

В ходе этой операции импорта создаются контакты и происходит связывание общих адресов с этими контактами. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Импорт данных](#) (на стр. 2039).

#### 7 Импорт данных записей дилера

- a Выберите вариант создания связанных записей.
- b Дождитесь завершения импорта.

В ходе этой операции импорта создаются дилеры и происходит связывание общих адресов с этими дилерами. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Импорт данных](#) (на стр. 2039).

#### 8 Импорт данных записей партнера

- a Выберите вариант создания связанных записей.

**b** Дождитесь завершения импорта.

В ходе этой операции импорта создаются партнеры и происходит связывание общих адресов с этими партнерами. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#).

**9** Убедитесь, что данные импортированы правильно.**10** Настройте макеты страниц для соответствующих ролей компании и назначьте необходимые права доступа для этих макетов пользователям.**11** Обновите роли пользователей, добавив роль "Доступ к типам записей" в шаге 2 мастера управления ролями.

Если не выполнить это действие, пользователи не смогут просматривать записи адресов. Например, при попытке связывания записи адреса с организацией они увидят сообщение об ошибке.

**12** Установите флажок "Включить общие адреса" в профиле компании, чтобы включить функцию общих адресов.**13** Если в компании для маркировки адресов как действительных используются приложения, являющиеся внешними по отношению к Oracle CRM On Demand, и необходимо использовать в списках выбора, при поиске адресов и в связях адресов только проверенные адреса, установите в профиле компании флажок "Проверка общих адресов".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметр "Дата проверки" в записи адреса необходимо настроить на маркировку адресов как проверенных. Дополнительные сведения см. в разделе [Маркировка общих адресов как проверенных \(см. Обозначение общих адресов как проверенных на стр. 381\)](#).

**14** (Необязательно) После проверки правильности импортированных данных можно удалить ранее существовавшие необщие адреса с помощью веб-служб.

Дополнительные сведения о веб-службах см. в документе Oracle Web Services On Demand Guide.

**Что необходимо помнить при отключении общих адресов**

Если включить общие адреса, а затем отключить их, то адреса, создаваемые после этого, будут необщими. Это означает, что все вновь созданные адреса для организации, контакта, дилера или партнера будут созданы только для этой записи и не будут относиться к другим записям. Однако записи адресов, которые ранее были сделаны общими для записей организации, контакта, дилера или партнера, по-прежнему останутся общими, если в них не будут внесены изменения. Например, если у трех организаций (А, В и С) общий адрес, после отключения общих адресов этот адрес по-прежнему останется для них общим. При изменении адреса, например для организации А, Oracle CRM On Demand создает новый необщий адрес для этой организации, а организации В и С продолжают использовать общий адрес до тех пор, пока в них также не будут внесены изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Прежде чем отключать общие адреса, необходимо удалить доступ к записям адресов для конечных пользователей компании, удалить полномочие управления адресами из их ролей и при необходимости выполнить сброс макетов страниц. Дополнительные сведения о процедуре удаления этих прав доступа и полномочий см. в разделе [Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов \(на стр. 1318\)](#).

При отключении функции общих адресов (если она ранее была включена) следует учитывать следующее.

- **У администратора компании имеется доступ к страницам настройки.** Администратор компании, обладающий полномочиями управления адресами, по-прежнему имеет доступ к страницам настройки Oracle CRM On Demand и может работать с макетами адресов, управлять полями и т. д.
- **Пользователи могут создавать новые необщие адреса получателя счета и получателя товара.** Пользователь, создающий новую организацию, нового дилера или нового партнера, может создать новый необщий адрес получателя счета, адрес получателя товара или оба этих адреса. Пользователь, создающий новый контакт, может создать новый необщий адрес основного контакта. Новый адрес связывается только с вновь созданной записью и недоступен на вкладке "Адрес" верхнего уровня.

- **Пользователи могут изменять только адрес.** Пользователи, изменяющие организацию, контакт, дилера или партнера, могут изменять только адрес для этой организации, контакта, дилера или партнера, поскольку общие адреса отключены. Если изменяемая запись адреса раньше была записью общего адреса, Oracle CRM On Demand создает новый адрес, связанный только с этой изменяемой записью и недоступный на вкладке "Адрес" верхнего уровня. Если изменяемая запись адреса раньше не была записью общего адреса, этот адрес изменяется, но Oracle CRM On Demand не создает новый адрес.
- **Возможно создание всяких (удаленных) адресов.** Удаление адреса получателя счета или получателя товара из организации, дилера или партнера приводит к появлению всякого (удаленного) адреса для этой организации, дилера или партнера. Аналогичным образом, при удалении основного адреса из контакта появляется всякий (удаленный) адрес для этого контакта.

Дополнительные сведения об отключении общих адресов см. в подразделе о параметре "Включить общие адреса" раздела [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию \(на стр. 1233\)](#).

### **Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов**

Перед отключением общих адресов администраторы компании должны выполнить следующие действия.

- Изменить права доступа пользователей на чтение записей адресов.
- Удалить полномочие управления адресами из ролей пользователей.

**Перед началом работы** Эти действия может выполнить только администратор компании, имеющий право использовать мастер профиля доступа и мастер управления ролями.

#### ***Процедура обновления профилей доступа пользователей перед отключением общих адресов***

- 1 Установите уровень доступа для типа записи "Адрес", выполнив следующие действия.
  - a Последовательно щелкните "Администрирование", "Управление пользователями и доступ", "Профиль доступа".
  - b Щелкните пункт меню "Изменить" для нужного профиля доступа пользователей.
  - c На шаге 2 мастера профиля доступа задайте для уровня доступа для типа записи "Адрес" значение "Чтение", после чего нажмите кнопку "Готово".
- 2 Отключите полномочие управления адресами, выполнив следующие действия.
  - a Последовательно щелкните "Администрирование", "Управление пользователями и доступ", "Управление ролями".
  - b Щелкните пункт меню "Изменить" для нужной роли пользователей.
  - c На шаге 4 мастера управления ролями снимите флажок для полномочий управления адресами.
- 3 Выйдите из Oracle CRM On Demand, а затем войдите в Oracle CRM On Demand, чтобы изменения вступили в силу.
- 4 Отключите параметр "Включить общие адреса" в профиле компании, выполнив следующие действия.
  - a Последовательно щелкните "Администрирование", "Администрирование компании", "Профиль компании".
  - b Снимите флажок "Включить общие адреса".
  - c Выйдите из Oracle CRM On Demand, а затем войдите в Oracle CRM On Demand, чтобы изменение вступило в силу.

Дополнительные сведения о задании разных типов уровней доступа с помощью мастера профиля доступа см. в разделе Задание уровней доступа для основных типов записей (см. [Выбор уровней доступа для типов основной записи](#) на стр. 1566). Дополнительные сведения о задании полномочий для ролей пользователей с помощью мастера управления ролями см. в разделе [Управление ролями \(на стр. 1533\)](#).

## Настройка типа адреса для необщих адресов путем изменения отношения

Настроить тип адреса для необщего адреса можно с помощью пункта "Изменение отношения" в меню на уровне записи необщих адресов. Функция изменения отношения позволяет администратору компании настраивать различные аспекты записей адресов (например, поля и макеты страниц) без необходимости включения общих адресов для пользователей.

Ниже приведены некоторые характеристики пункта меню "Изменение отношения".

- На странице изменения, используемой по умолчанию, все поля доступны только для чтения, за исключением поля "Тип адреса". Если эта страница была изменена, на ней могут быть доступны другие поля, не являющиеся полями "только для чтения".
- Если флажок "Включить общие адреса" установлен, пункт "Изменение отношения" будет недоступен в меню на уровне записи для раздела "Адреса". В этом случае пользователь может изменять на странице изменения такие параметры, как "Адрес получателя счета", "Адрес получателя товара" и "Основной адрес", и выбирать другие адреса.
- Если флажок "Включить общие адреса" снят и пользователь обладает полномочиями управления адресами и разрешением "Имеет доступ" для записи "Адрес" верхнего уровня, при выборе команды "Создать" или "Изменить" в меню на уровне записи в разделе "Адреса" пользователь будет перенаправлен в представление создания или изменения адреса верхнего уровня.

**Перед началом работы** Флажок "Включить общие адреса" при этом будет снят, а полномочие управления адресами - выбрано.

### Процедура задания типа адреса для необщих адресов с помощью пункта меню "Изменение отношения"

- 1 На странице "Сведения" записи организации, контакта, дилера или партнера перейдите к разделу информации об адресе.
- 2 В меню на уровне записи выберите команду "Изменение отношения".
- 3 В списке выбора типа выберите нужный тип адреса.

По умолчанию доступны следующие типы адресов: домашний, рабочий, домашний на время отпуска, неофициальный, личный, почтовый, больница, клиника, другой.

## Настройки профиля доступа и роли для адресов

Для доступа к записям адресов верхнего уровня и общим адресам в организациях, контактах, дилерах и партнерах необходимы соответствующие настройки профиля доступа и роли пользователя.

Администратор компании может назначить доступ к каждой из этих записей в зависимости от роли в профиле доступа пользователя.

Следующие уровни доступа можно назначить для отношений "многие-ко-многим" для общих адресов:

- Для записей адресов верхнего уровня:
  - Только чтение
  - Чтение/Изменение
  - Чтение/Изменение/Удаление
- Для записей адресов в разделе связанной информации "Адреса" в организациях, контактах, дилерах и партнерах:
  - Нет доступа
  - Только чтение
  - Чтение/Создание
  - Чтение/Создание/Изменение
  - Чтение/Изменение

- Чтение/Изменение/Удаление
- Полное

### Полномочия и настройки, обеспечивающие доступ к функциям совместного использования адресов

Данные полномочия и настройки обеспечивают доступ к следующим функциям совместного использования адресов:

- **Полномочия "Управление адресами"**. Контролируют доступ пользователя к страницам настройки поля "Адрес" и доступность записи "Адрес" в мастере профиля доступа и мастере управления ролями.
- **Полномочия "Проверка общих адресов"**. Контролируют возможность пользователя проверять адрес путем указания даты проверки.

- **Параметр "Включить общие адреса"**. Контролирует возможность совместного использования записей адресов верхнего уровня, а также возможность совместно использовать адреса в записях организации, контакта, дилера и партнера.

Если флажок "Включить общие адреса" снят и выбраны полномочия "Управление адресами", функциональность совместного использования адресов для записей организации, контакта, дилера и партнера недоступна. Этот параметр доступен в профиле компании для пользователей с полномочиями "Управление компанией".

- **Параметр "Проверка общих адресов"**. Служит для проверки общих адресов в компании с помощью Oracle CRM On Demand. Если выбран этот параметр, можно выбирать проверенные общие адреса для добавления к записям организации, контакта, дилера или партнера. Непроверенные адреса будут отфильтрованы из записей организации, контакта, дилера или партнера, а кнопка "Создать адрес" будет отключена в этих записях. Этот параметр доступен в профиле компании для пользователей с полномочиями "Управление компанией".

Если параметр "Проверка общих адресов" не выбран, для записей организации, контакта, дилера или партнера будут доступны все адреса (т. е. фильтрация отсутствует, а кнопка "Создать адрес" активна в этих записях для пользователей с необходимыми полномочиями).

В следующей таблице сведены различные параметры и полномочия, необходимые для выполнения задач, связанных с общими адресами, а также показана их связь с функциями совместного использования адресов.

| Задача                                                                                                                       | Параметр "Включить общие адреса" | Полномочия "Управление адресами" | Минимально необходимые права для общих адресов | Полномочия "Проверка общих адресов" |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Настройка страниц и полей адреса для общих адресов                                                                           | Нет                              | Да                               | Нет                                            | Нет                                 |
| Изменение значения формата адреса в записях организации или контакта с <i>недоступного для общего использования на общий</i> | Да                               | Нет                              | Нет                                            | Нет                                 |
| Проверка общих адресов                                                                                                       | Нет                              | Нет                              | Чтение/Изменение                               | Да                                  |
| Обновление профиля доступа для общих адресов                                                                                 | Нет                              | Да                               | Нет                                            | Нет                                 |



| Задача                                                                                                                     | Параметр<br>"Включить общие<br>адреса" | Полномочия<br>"Управление<br>адресами" | Минимально<br>необходимые<br>права для общих<br>адресов     | Полномочия<br>"Проверка общих<br>адресов" |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Совместное использование адреса для организаций, контактов, дилеров или партнеров                                          | Да                                     | Нет                                    | Чтение                                                      | Нет                                       |
| Включение записей адреса в мастере управления ролями                                                                       | Нет                                    | Да                                     | Нет                                                         | Нет                                       |
| Доступ к вкладке "Адрес"                                                                                                   | Нет                                    | Нет                                    | Чтение                                                      | Нет                                       |
| Доступ к главной странице адреса, страницам сведений и правки                                                              | Нет                                    | Нет                                    | Чтение<br><br>Для страниц правки требуется изменить доступ. | Нет                                       |
| Обновление разделов "Адреса компании", "Адреса контактов", "Адреса дилера" или "Адреса партнера" в соответствующих записях | Да                                     | Нет                                    | Чтение                                                      | Нет                                       |

## Настройка приложения

Каждая компания предъявляет конкретные требования относительно методов сбора и записи данных, используемой терминологии и способа представления информации для обеспечения работников необходимыми данными и повышения производительности работы. Настройка приложения позволяет настроить Oracle CRM On Demand в соответствии с требованиями компании, включая требования к макету страниц, обслуживанию полей и доступу к спискам.

В следующих примерах демонстрируются некоторые способы настройки приложения.

**Пример 1.** Требуется, чтобы все торговые представители компании включали адрес электронной почты во все записи своих контактов. Лучшим способом удовлетворения этого требования является объявление поля "Электронная почта" обязательным полем. Затем любой пользователь, создающий новую запись контакта, не сможет сохранить запись, не включив в нее адрес электронной почты.

**Пример 2.** Имеются две группы работников, для каждой из которых требуется отслеживать различную информацию на странице субъекта. Это требование можно удовлетворить, создав разные макеты страниц субъектов для каждой группы и обеспечив соответствующий доступ с помощью назначения роли.

На странице "Настройка приложения" содержатся два раздела:

- **Настройка типа записи.** Содержит ссылки для всех типов записей верхнего уровня. При щелчке ссылки открывается страница настройки конкретного типа записи. В зависимости от настройки компании типы записей, специфичные для конкретной отрасли, могут не отображаться в Oracle CRM On Demand. Кроме того, может потребоваться настройка записей, специфичных для конкретной отрасли, в соответствии с требованиями компании. Дополнительные сведения о задачах, которые можно выполнить на страницах индивидуальной настройки приложений, см. в разделе [Страница "Настройка приложения" для типов записей \(на стр. 1322\)](#).



- **Настройка приложения.** Содержит ссылки на различные функции настройки, не зависящие от типа записи. Нажмите раздел для просмотра пошаговых инструкций для процедур, которые можно выполнить в разделе "Настройка приложения":
  - [Отображение внешних веб-страниц, отчетов и информационных панелей на вкладках \(на стр. 1457\)](#)
  - [Создание групп значений списков выбора \(см. \[Создание групп значений списка выбора\]\(#\) на стр. 1465\)](#)
  - [Создание макетов панели действий и глобального заголовка и управление ими \(на стр. 1473\)](#)
  - [Создание глобальных веб-апплетов \(на стр. 1467\)](#)
  - [Загрузка клиентских расширений \(на стр. 1469\)](#)
  - [Управление пользовательскими дополнениями заголовков HTML \(на стр. 1472\)](#)
  - [Создание макетов панели действий и глобального заголовка и управление ими \(на стр. 1473\)](#)
  - [Настройка страницы "Моя главная страница" для компании \(см. \[Настройка страницы "Моя главная страница" для компании\]\(#\) на стр. 1475\)](#)
  - [Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу" \(см. \[Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу"\]\(#\) на стр. 1475\)](#)
  - [Переименование типов записей \(на стр. 1478\)](#) и добавление типов записей (см. [Добавление типов записей](#) на стр. 1481)
  - [Смена значка для типа записи \(на стр. 1483\)](#)
  - [Настройка тегов интеграции REST \(на стр. 1484\)](#)
  - [Создание новых тем \(на стр. 1484\)](#)
  - [Загрузка пользовательских наборов значков и управление ими \(на стр. 1479\)](#)
  - [Загрузка пользовательских значков глобальных заголовков и управление ими \(на стр. 1480\)](#)
  - [Пользовательская настройка предыдущего владения для общих записей \(см. \[Пользовательская настройка предыдущего владения для общих записей\]\(#\) на стр. 1492\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для функций "Макет моей главной страницы" и "Пользовательский отчет моей главной страницы" роль пользователя должна иметь полномочия "Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой главной страницы".

#### Подготовка.

- Для выполнения процедур настройки приложения роль должна включать полномочие на настройку приложения.
- Убедитесь в точной формулировке бизнес-требований:
  - Проконсультируйтесь у владельцев предприятия для уточнения их бизнес-процессов и требований к приложению.
  - Определите поля, отображаемые имена, значения списков выбора и прочие пользовательские поля, необходимые для поддержки их потребностей.
  - Определите, как поля должны выводиться в интерфейсе и какие поля должны быть помечены как обязательные.
  - Используйте шаблоны "Настройка полей" и "Макет страницы", доступные в инструментах области "Шаблоны" в Центре обучения и поддержки, для облегчения формирования документов по требованиям к настройке приложения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о соглашениях для нестандартного кода Oracle CRM On Demand см. в разделе [Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand \(на стр. 1468\)](#).

## Страница "Настройка приложения" для типов записей

Для каждого типа записи существует страница "Настройка приложения", содержащая ссылки на задачи по настройке, которые можно выполнить для данного типа записи.

В следующей таблице рассматривается каждый из возможных разделов страницы "Настройка приложения" с перечислением задач, которые можно выполнить, нажимая ссылки в этом разделе. Набор разделов на странице зависит от типа записи; кроме того, некоторые из них присутствуют только при условии, что роль пользователя предусматривает определенное полномочие. Для всех процедур настройки необходимо полномочие "Пользовательская настройка приложения".

Для типа записи "История действий для вызовов" в Oracle CRM On Demand поддерживается только настройка управления полями в интерфейсе пользователя. Для чтения сведений настройки полей и записей, касающихся истории действий для вызовов, можно использовать административные веб-службы. Настройка управления полями описана в следующей таблице.

**Примечание.** В разделах, ссылки на которые содержатся в следующей таблице, вместо выделенных курсивом слов *тип записи* подставляется название типа записи. Например, если вы работаете над субъектами, подставьте вместо слов *тип записи* слово *субъект* в следующей инструкции: нажмите ссылку "*тип записи* Настройка полей аудита".

| Раздел            | Задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Дополнительные необходимые полномочия |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Управление полями | <p>Переименование полей, создание нестандартных полей, управление значениями списков выбора, задание значений по умолчанию для поля, настройка проверки поля, разрешение или запрет копирования поля. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p><a href="#">Об управлении полями (на стр. 1326)</a></p> <p><a href="#">О пользовательских полях (на стр. 1333)</a></p> <p>создание и редактирование полей (см. <a href="#">Создание и редактирование полей</a> на стр. 1346);</p> <p>Управление настройкой разрешения копирования (см. <a href="#">Управление настройкой разрешения копирования</a> на стр. 1360)</p> <p><a href="#">Управление метками полей (на стр. 1380)</a></p> <p><a href="#">Использование индексированных нестандартных полей (на стр. 1381)</a></p> <p>изменение значений в списке выбора (см. <a href="#">Изменение значений в списке выбора</a> на стр. 1384)</p> <p>Сопоставление значений списка выбора с группами значений списка выбора (см. <a href="#">Отображение значений списка выбора в группы значений списка выбора</a> на стр. 1388)</p> <p><a href="#">Возврат к значениям параметров по умолчанию (на стр. 1384)</a></p> | Нет                                   |

| Раздел                               | Задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Дополнительные необходимые полномочия |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                      | Расширенное определение полей по умолчанию и проверки полей                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Дополнительное управление полями      |
| Управление макетами страниц          | <p>Создание макетов статических страниц и управление ими. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p>Настройка макетов статических страниц (см. <a href="#">Настройка статических макетов страниц</a> на стр. 1393)</p> <p><a href="#">Настройка макетов связанных элементов</a> (на стр. 1389)</p> <p><a href="#">Переименование заголовков разделов полей</a> (на стр. 1401)</p> <p>Для получения сведений о создании и настройке макетов страниц, которые могут использоваться для создания новых записей, см.:</p> <p>Настройка макетов страниц для создания новых записей (см. <a href="#">Пользовательская настройка макетов страниц для создания новых записей</a> на стр. 1400)</p> <p>Создание веб-апплетов для использования в макетах страниц сведений и управление веб-апплетами. См. следующие разделы:</p> <p><a href="#">Создание веб-апплетов для типов записей</a> (на стр. 1405)</p> <p>Сведения о расширенном управлении макетами страниц см. в разделе Создание макетов динамических страниц (см. <a href="#">Указание динамических макетов страниц</a> на стр. 1446).</p> | Нет                                   |
| Каскадные списки выбора              | <p>Определение каскадных списков выбора и управление ими. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p><a href="#">Определение каскадных списков выбора</a> (на стр. 1420)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Нет                                   |
| Управление поиском и списком макетов | Определение каскадных списков выбора и управление ими. А также управление поведением окон поиска и включение интеллектуального связывания.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Нет                                   |

| Раздел                              | Задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Дополнительные необходимые полномочия                                                            |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:<br><a href="#">Управление макетами поиска (на стр. 1424)</a>                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                  |
| Доступ к спискам и порядок списков  | Управление доступом к спискам и порядку отображения списков по умолчанию для каждой роли.<br>Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:<br><a href="#">Управление доступом к спискам и порядком списков (на стр. 1430)</a>                                                                                                                          | Нет                                                                                              |
| Управление макетом главной страницы | Создание макетов главных страниц и управление ими, а также задание пользовательских отчетов для отображения на главных страницах.<br>Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:<br><a href="#">Создание макетов главной страницы записей (на стр. 1435)</a><br><a href="#">Создание пользовательских отчетов для главных страниц (на стр. 1431)</a> | Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы |
| Настройка аудита поля               | Настройка отслеживания операций над полями аудита для компании.<br>Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:<br>Настройка аудита операций (см. <a href="#">Настройка аудита операций</a> на стр. 1436)                                                                                                                                             | Администрирование полей аудита<br><br>Эта функция доступна не для всех типов записей.            |
| Управление динамическим макетом     | Создание макетов динамических страниц и управление ими.<br>Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:<br>Создание макетов динамических страниц (см. <a href="#">Указание динамических макетов страниц</a> на стр. 1446)                                                                                                                             | Пользовательская настройка приложения - управление динамическими макетами                        |

Для некоторых типов записей в разделах "Управление полями" и разделах, связанных с макетами страниц, содержатся ссылки для данного типа записи и ссылки для связанных типов записей. Например, на странице "Субъект: Настройка приложения" содержатся следующие записи:

- Субъект: Настройка полей
- Контакт субъекта: Настройка полей
- Партнер субъекта: Настройка полей

- Связь между субъектами: Настройка полей
- Команда субъекта: Настройка полей

## Об управлении полями

В Oracle CRM On Demand предусмотрены следующие задачи управления полями для различных типов записей:

- создание и редактирование полей (см. [Создание и редактирование полей](#) на стр. 1346);
- [Управление метками полей](#) (на стр. 1380)
- изменение значений в списке выбора (см. [Изменение значений в списке выбора](#) на стр. 1384)

При создании нестандартных полей или редактировании определений полей можно задать значения по умолчанию для поля, которые будут использоваться при создании новых записей. Также можно настроить проверку поля на наличие и допустимость значения.

### О копировании полей

Для большинства типов записей в приложении Oracle CRM On Demand доступна функция копирования, то есть пользователи могут копировать текущую запись, которую они используют. Когда пользователь нажимает кнопку "Копировать" на странице "Сведения о записи", он открывает новую страницу записи. Эта новая страница записи содержит все поля, которые можно копировать. Пользователь может изменить или сохранить эти поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При использовании кнопки "Копировать" копируется только базовая запись, но не связанная позиция для дочерних записей.

При использовании функции копирования существуют следующие ограничения:

- Веб-ссылки, объединенные поля, системные поля, поля адреса, вычисляемые поля и поля ссылок не могут быть скопированы. Флажок "Копирование разрешено" для этих элементов недоступен.
- Нельзя копировать поля, предназначенные только для чтения. Это поля, для которых в настройке или макете полей задано свойство "Только чтение".
- Невозможно копировать поля, недоступные в макете формы пользователя.
- Нельзя копировать следующие поля дополнений:
  - Дополнение
  - Дополнение: имя файла
  - Дополнение: размер (в байтах)

Можно копировать поля с помощью кнопки "Копировать" на страницах сведений о записи в Oracle CRM On Demand. Этот параметр можно включить с помощью флажка "Копирование разрешено" на странице "Управление полями" в разделе настройки приложений в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о возможности копирования полей в приложении Oracle CRM On Demand см. в разделе Управление настройкой разрешения копирования (см. [Управление настройкой разрешения копирования](#) на стр. 1360).

### Обязательные поля

Существуют различные ситуации, в которых целесообразно определять поля как обязательные. Например, в компании может быть принято, чтобы в каждом запросе на обслуживание указывалась причина запроса. В этом случае понадобится указать, что поле "Причина" для запросов на обслуживание является обязательным. После этого при создании или обновлении записи и ее сохранении приложение будет проверять поле "Причина" на наличие значения.

При определении поля как обязательного проверка производится во всех интерфейсах, включая пользовательский интерфейс, веб-службы и импорт данных.

Поля, определенные как обязательные на странице 'Редактирование поля', являются обязательными для всех пользователей независимо от их роли. Чтобы сделать поле обязательным только определенной роли, необходимо отредактировать соответствующий макет страницы для полей, которые еще не являются обязательными. Дополнительные сведения о редактировании макетов страниц см. в разделе Настройка макетов статических страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393).

### Поля, обязательные при условии

Можно настроить поле так, чтобы оно было обязательным при условии, то есть данное поле не является обязательным по умолчанию, но становится обязательным при соблюдении определенного условия. Дополнительные сведения см. в разделе [О полях, обязательных при условии](#) (на стр. 1343).

### Поля, доступные только для чтения

Определять поля как доступные только для чтения имеет смысл в следующих ситуациях.

- **Поля из внешних источников.** Если компания отслеживает, например, кредитный рейтинг субъекта во внешней системе, этот кредитный рейтинг должен регулярно обновляться (посредством еженежного импорта), однако в пользовательском интерфейсе это поле должно быть доступно только для чтения.
- **Перенос существующего поля в нестандартное индексированное поле.** Если требуется использовать одно из существующих нестандартных полей в качестве нестандартного поля индекса, на время переноса данных в новое поле индекса можно ограничить доступ пользователей к старому полю только чтением. Такое определение поля позволит избежать нарушения синхронизации данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые системные поля всегда остаются доступными только для чтения и могут обновляться только средствами Oracle CRM On Demand. Примерами таких полей только для чтения могут служить поля "Создано" и "Создано: дата", доступные во многих типах записей.

### Нестандартные правила проверки полей

Для создания выражений для пользовательских правил проверки полей можно использовать Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder). Щелкните значок *fx* рядом с полем "Проверка полей", чтобы открыть окно Expression Builder для ввода выражения. Описание синтаксиса выражений см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 2106).

Определять нестандартные правила проверки полей имеет смысл в следующих ситуациях.

- **Обеспечение следования бизнес-политике.** Например, если в компании существует политика, согласно которой фонд расширения рынка не может действовать более одного года, можно определить правило проверки для поля "Дата окончания", чтобы период между значением в этом поле и в поле "Дата начала" никогда не превышал года.

Другой пример: согласно бизнес-политике компании при потере бизнес-возможности с ожидаемой выручкой от 100000 долларов необходимо фиксировать причины, воспрепятствовавшие реализации возможности. В этом случае настраивается правило проверки в поле "Статус" так, чтобы когда пользователь пытается сохранить запись возможности со значением "Не реализовано" для поля "Статус", Oracle CRM On Demand определяет, не достиг ли ожидаемый доход 100000 долларов США и не отсутствует ли значение в поле "Основание для реализации/потери". Кроме того, можно настроить сообщение для отображения при ошибке проверки. В этом случае данное сообщение предупреждает пользователя о необходимости выбора значения в поле "Основание для реализации/потери".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для бизнес-процесса, в котором поле "Основание для реализации/потери" должно быть обязательным только при определенных условиях, можно настроить поле "Основание для реализации/потери" как поле, обязательное при условии. Дополнительные сведения см. в разделе [О полях, обязательных при условии](#) (на стр. 1343).

- **Обеспечение соблюдения формата данных.** Например, если в данных европейских субъектов в компании используется номер плательщика НДС, можно настроить проверку правильности формата этого номера в зависимости от адреса выставления счетов субъекта. Другой пример – можно указать, что длина значения в определенном нестандартном поле должна составлять ровно четыре знака.

Выражение для проверки поля вычисляется при каждом обновлении поля в новой или существующей записи. Однако выражение для проверки не вычисляется в следующих случаях:

- Поле оставлено пустым при создании или изменении записи. Проверка полей не обеспечивает наличие в поле значения.
- В поле ранее введено допустимое или недопустимое значение, которое не изменяется в процессе обновления записи.

Если значение выражения проверки не вычисляется или если значение выражения проверки равно NULL, сообщение об ошибке не генерируется. Сообщение об ошибке генерируется только в том случае, когда значение выражения проверки равно FALSE.

В выражениях проверки полей предполагается, что первым параметром является имя самого поля. Если, например, в поле "Сумма" вводится простое выражение проверки поля, чтобы указать, что значение должно быть больше 1000, достаточно ввести ">1000". Вводить "[<Amount>]>1000" не требуется. Дополнительные сведения о более сложных выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

### Ограничения на задание правил проверки полей

Правила проверки полей нельзя задавать для следующих типов полей.

- Системные поля.
- Внутренние вычисляемые поля.
- Поля идентификаторов строк и идентификаторов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Помните, что Row\_ID – это внутреннее системное поле. В зависимости от переходов между операциями, например при создании записей, оно не всегда будет оставаться статическим. Оно может отличаться от полей ExternalSystemID или IntegrationID.

- Связанные поля.
- Списки множественного выбора.
- Поля с признаком пользовательского свойства, который исключает их из обработки. Этот признак задается в исключительном порядке во избежание нарушения существующей бизнес-логики в коде приложения.
- Веб-ссылки.
- Объединенные поля
- Следующие поля дополнений:
  - Дополнение
  - Дополнение: имя файла
  - Дополнение: размер (в байтах)

### О задании значений полей по умолчанию

При создании нестандартных полей или редактировании определений полей можно указать значение по умолчанию для поля; для этого предназначено поле "Значение по умолчанию" на странице "Редактирование поля".

Задавать значение по умолчанию для поля удобно в следующих случаях.

- Когда необходимо постоянное значение для поля. Например, в поле "Тип субъекта" при создании новой записи может по умолчанию устанавливаться значение "Клиент".
- Когда по умолчанию поле должно принимать значение, основанное на формуле. Например, в поле "Срок" в запросах фонда может по умолчанию устанавливаться дата, равная дате в поле "Дата создания" + 6 месяцев.
- Когда необходимо генерировать уникальное значение для поля. Например, можно задать выражение для генерации уникального значения в качестве идентификатора для поля "Отчет о расходах" (это поле доступно только для чтения).



- Когда необходимо, чтобы значение по умолчанию зависело от роли. Например, в компании, где большинство запросов на обслуживание создается агентами по обслуживанию клиентов, можно по умолчанию устанавливать флажок "Переназначение", чтобы при создании запроса на обслуживание, например, торговым представителем, запрос направлялся соответствующему агенту по обслуживанию клиентов в соответствии с предварительно определенными правилами назначения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Большинство из этих возможностей доступны только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".

Существует два типа значений по умолчанию для полей:

- **Значение по умолчанию предварительной простановки.** Заданное значение уже присутствует в поле при создании пользователем новой записи. Пользователь может переопределить значение по умолчанию или принять значение по умолчанию.
- **Значение по умолчанию последующей простановки.** При создании пользователем новой записи заданное значение не присутствует в поле, однако при сохранении записи поле принимает заданное значение, если:
  - пользователь оставил поле пустым;
  - поле скрыто в макете страницы;
  - средство интеграции не передало значение для поля.

По умолчанию используются значения предварительной простановки. Для использования значений по умолчанию последующей подстановки установите на странице "Редактирование поля" соответствующий флажок.

Значения полей по умолчанию применяются только к новым записям; при обновлении записей они не применяются.

При задании значения по умолчанию для поля, для которого уже имеется системное значение по умолчанию, заданное значение используется в первую очередь. Исключением из этого правила является поле "Выручка" в записях типа "бизнес-возможность". Любые заданные для этого поля значения по умолчанию (как предварительной, так и последующей простановки) игнорируются, поскольку это поле используется при формировании прогнозов по выручке по бизнес-возможности.

Значения по умолчанию нельзя задавать для следующих типов полей:

- Системные поля.
- Внутренние вычисляемые поля.
- Поля идентификаторов строк и идентификаторов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Помните, что Row\_ID – это внутреннее системное поле. В зависимости от переходов между операциями, например при создании записей, оно не всегда будет оставаться статическим. Оно может отличаться от полей ExternalSystemID или IntegrationID.

- Связанные поля.
- Списки множественного выбора.
- Поля с признаком пользовательского свойства, который исключает их из обработки. Этот признак задается в исключительном порядке во избежание нарушения существующей бизнес-логики в коде приложения.
- Веб-ссылки.
- Объединенные поля
- Флажки (заключительные значения по умолчанию)
- Следующие поля дополнений:
  - Дополнение
  - Дополнение: имя файла
  - Дополнение: размер (в байтах)

В следующей таблице показаны значения по умолчанию, которые можно указать для различных типов полей в Oracle CRM On Demand.

| Тип поля                     | Допустимые значения по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Флажок                       | <p>"Да", если следует установить флажок и логическое значение истинно.</p> <p>"Нет", если следует снять флажок и логическое значение ложно.</p> <p>"Пусто" означает неопределенное значение для флажка, даже если он отображается снятым.</p> <p><b>Примечание.</b> Нельзя выбрать "Внести по умолчанию" для поля флажка.</p> |
| Валюта                       | Допустимое числовое значение, включающее не более 15 цифр.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Дата                         | Текущая дата + <i>число</i> , где <i>число</i> – определенное количество дней. Дата по умолчанию вычисляется как сегодняшняя дата плюс введенное число. Например, если сегодня 1 января 2008 г. и введено "Текущая дата + 7", значением по умолчанию будет 8 января 2008 г.                                                   |
| Дата/время                   | Аналогично типу "дата", однако в дополнение к дате отображается время создания новой записи.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Целое число                  | Допустимо числовое значение между -2147483648 и 2147483647.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Список множественного выбора | Для списка множественного выбора задать значение по умолчанию нельзя.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Примечание                   | Текстовое значение длиной до 16350 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Число                        | Допустимо числовое значение между -2147483648 и 2147483647.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Процент                      | Допустимо числовое значение между -2147483648 и 2147483647.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Телефон                      | Действительный телефонный номер.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Список выбора                | Выбранное в списке значение будет использоваться в качестве значения по умолчанию.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Текст (полный)               | Текстовое значение длиной до 255 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Текст (сокращенный)          | Текстовое значение длиной до 40 символов для пользовательских полей и большинства предварительно настраиваемых полей. Для некоторых предварительно настраиваемых полей можно вводить более 40 символов. Например, для типа записи "Организация" допускаются имена, содержащие более 40 символов, поэтому                      |

| Тип поля                                | Допустимые значения по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | длина значения в поле "По умолчанию" не ограничивается 40 символами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Текст<br>(сокращенный -<br>маскируемый) | Текстовое значение длиной до 40 символов, в котором часть данных скрыта от просмотра для некоторых пользователей. Например, если маскируемое поле содержит значение 4558785236, пользователи увидят вместо него XXXX5236. Для просмотра содержимого маскируемого поля роль пользователя должна включать привилегию "Просмотр данных с масками". Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Маскируемые поля (на стр. 66)</a> .                                                           |
| Веб-ссылка                              | Допустимый URL-адрес. Выражения и проверка не разрешены. Значение по умолчанию можно установить с помощью страницы редактирования веб-ссылки.<br><br>Поле "Отобр. текст" может содержать не более 250 символов. Поле "Адрес URL" может содержать не более 8000 символов. В браузерах используется разная максимальная длина URL-адресов. Если указать слишком длинный URL-адрес, он может не работать, как предполагалось. Если используется подстановка параметров, длина URL-адреса меняется. |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если создается выражение для настройки значения по умолчанию, то длина результата выражения не должна быть больше максимального числа символов, разрешенного в этом поле. Кроме того, длина любого строкового или числового литерала, переданного функции в Expression Builder, не может превышать 75 символов. Дополнительные сведения об использовании построителя выражений см. в разделе [Expression Builder \(на стр. 2106\)](#).

Кроме того:

- Для всех типов полей, включая списки выбора, можно ввести постоянное значение. Пример:  
`status (Task) = 'Not Started'`
- Для полей типа "data" можно указать количество дней, прибавляемое к сегодняшней дате. Пример:  
`Due Date (Fund Request) = Today() + 180`
- Для поля "Владелец" можно указать <создатель записи> (переменная) или определенного пользователя.  
 Поиск не поддерживается; необходимо непосредственно ввести пользователя в поле.

Кроме того, для значений полей по умолчанию можно создать сложные выражения. Можно ввести выражение непосредственно в поле "Значение по умолчанию" или нажать значок fx, чтобы открыть окно Expression Builder для ввода выражения. Описание синтаксиса выражений см. в разделе [Expression Builder \(на стр. 2106\)](#).

Чтобы использовать Expression Builder при управлении полями, роль пользователя должна обладать полномочиями "Дополнительное управление полями". Пользователи в роли администратора могут включить эти полномочия для собственной роли и других ролей.

## О настройке полей и макетах страницы для режимов владения записями

Начиная с выпуска 20, в Oracle CRM On Demand предусмотрено три режима прав собственности на запись для большинства типов записей, поддерживающих книги: режим пользователя, режим книги и смешанный режим. В существующих компаниях, созданных в выпуске 19 или предыдущих выпусках Oracle CRM On Demand, для типов записей, поддерживающих три режима прав собственности, по умолчанию используется режим пользователя, за исключением типа записи "Запрос на обслуживание", для которого по умолчанию задан смешанный режим. В новых компаниях для типов записей, поддерживающих три режима прав собственности, по умолчанию используется смешанный режим. Для получения дополнительных сведений о режимах владения записями см. [Режимы владения записью](#) на стр. 1577).

Режим прав собственности на запись определяется конфигурацией поля "Владелец" и поля "Книга" для типа записи, а макеты страницы для типа записи должны отражать режим владения записью. В следующей таблице показана конфигурация поля "Владелец" и поля "Книга" для каждого из режимов владения записью. Подробнее о настройке полей см. в разделе [Создание и изменение полей](#) (см. [Создание и редактирование полей](#) на стр. 1346).

| Режим владения записью | Поле "Владелец" является обязательным | Поле "Книга" является обязательным | Другие сведения о конфигурации                                         |
|------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Пользовательский режим | Да                                    | Нет                                | Нет.                                                                   |
| Режим книги            | Нет                                   | Да                                 | (Необязательно.) Сделайте поле "Владелец" доступным только для чтения. |
| Смешанный режим        | Нет                                   | Нет                                | Нет.                                                                   |

В следующей таблице приведены сведения о макете страницы для каждого из режимов владения записью. Сведения о настройке макетов страниц см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393) и [Определение макетов динамических страниц](#) (см. [Указание динамических макетов страниц](#) на стр. 1446).

| Режим владения записью | Конфигурация макета страницы                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пользовательский режим | Поле "Владелец" является обязательным для всех макетов страницы "Сведения", используемых для данного типа записи.<br><br>Если поле "Книга" отображается в макетах страницы "Сведения", оно не является обязательным. |

| Режим владения записью | Конфигурация макета страницы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Режим книги            | <p>Поле "Книга" является обязательным для всех макетов страницы "Сведения", используемых для данного типа записи.</p> <p>Если поле "Владелец" отображается в макетах страницы "Сведения", оно не является обязательным.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Смешанный режим        | <p>Макеты страницы "Сведения" для данного типа записи могут содержать как поле "Владелец", так и поле "Книга", либо оба поля. Поля "Владелец" и "Книга" не являются обязательными в макетах страницы.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Можно указать поле "Владелец" или "Книга" как обязательное поле в макете страницы для типа записи, даже если тип записи сконфигурирован в смешанном режиме. Если поле "Владелец" является обязательным, то по умолчанию оно не содержит значения, когда пользователь открывает страницу "Новая запись", и пользователь должен выбрать владельца для записи перед ее сохранением. Тогда поле "Книга" содержит имя книги пользователей для владельца записи. Если поле "Книга" является обязательным в макете страницы, пользователь должен выбрать основную нестандартную книгу перед сохранением записи. Однако если тип записи должен быть полностью в смешанном режиме, не указывайте поле "Владелец" или "Книга" как обязательное поле в макете страницы для типа записи.</p> |

## О пользовательских полях

Oracle CRM On Demand предоставляет по умолчанию большинство полей, требующихся организации. Однако возможно, что найдутся поля в существующих отчетах, для которых отсутствуют соответствующие поля в записях Oracle CRM On Demand. В этом случае следует создать новые поля, называемые *пользовательскими полями*, для поддержки уникальных требований компании. Такая необходимость может возникнуть при наличии существующих отчетов, которые требуется импортировать в Oracle CRM On Demand.

Пользовательские поля:

- Могут использоваться при назначении правил, в отчетах, отфильтрованных списках и при целенаправленном поиске

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В целях сохранения быстродействия некоторые пользовательские поля нельзя использовать для сортировки списков. Веб-ссылки и объединенные поля не могут использоваться при назначении правил, в отчетах и при целенаправленном поиске. Маскируемые поля не могут использоваться в правилах назначения, отчетах или выражениях в Expression Builder. Дополнительные

сведения об использовании пользовательских полей в отчетах см. в разделе [Об ограничениях в аналитике](#) (на стр. 903).

- Не могут удаляться
  - Не могут просматриваться, пока не добавлены в пользовательские макеты страниц
  - Не наследуются от одного типа записи другим
- Например, добавленное пользовательское поле для зацепок автоматически не переводится в возможности, когда зацепка преобразуется в возможность.
- Пользовательские поля для записей зацепок должны быть сопоставлены, если требуется их передавать, когда зацепка преобразуется в возможность, субъект или контакт.
- Не могут просматриваться другими пользователями, пока они снова не зарегистрируются в системе
  - На них можно ссылаться с помощью веб-ссылок, объединенных полей, веб-служб и других технологий интегрирования

В следующей таблице содержатся данные о том, сколько полей можно добавить в Oracle CRM On Demand. В дополнение к этим полям для определенных типов записей можно использовать оптимизированные поля. Эти оптимизированные поля перечислены ниже в отдельной таблице. Эти данные относятся к доступным полям для большинства типов записей; т. е. можно добавить 100 новых полей списка выбора для субъектов, 100 для контактов, 100 для бизнес-возможностей и т. д. Максимальное число значений в списке выбора (в том числе неактивных) составляет 1000.

Можно создать не более трех настраиваемых полей заметок для каждого из типов записей "Контакт", "Запрос на обслуживание" и "Возможность", а также максимум 10 полей заметок для каждого из типов записей пользовательского объекта с 01 по 40. Маскируемые поля можно также создавать для типов записей "Субъект", "Контакт", "Портфель", "Финансовый счет", "Домохозяйство" и "Пользовательский объект 01-40". Для каждого из этих типов записей можно создать не более 5 маскируемых полей. Дополнительные сведения см. в разделе [Маскируемые поля](#) (на стр. 66).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые типы записей поддерживают пользовательские поля со связанной информацией. Подсчет создаваемых пользовательских полей со связанной информацией ведется относительно общего числа полей соответствующего типа для типа записи. Например, при создании пользовательского поля со связанной информацией с типом поля "Целое число" в типе записи "Пользовательский объект 1" это поле является одним из 35 полей типа "Целое число", которые можно создать для типа записи "Пользовательский объект 1". Для получения дополнительных сведений о пользовательских полях со связанной информацией и их создании см. разделы [Пользовательские поля со связанной информацией](#) (см. [О пользовательских полях со связанной информацией](#) на стр. 1354) и [Создание пользовательских полей со связанной информацией](#) (на стр. 1355).

| Тип записи       | Флажок | Валюта | Дата | Дата/время | Целое число | Список множественного выбора |
|------------------|--------|--------|------|------------|-------------|------------------------------|
| Субъект          | 35     | 80     | 25   | 35         | 35          | 10                           |
| Контакт субъекта | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Партнер субъекта | 0      | 0      | 0    | 0          | 0           | 0                            |
| Команда субъекта | 0      | 0      | 0    | 0          | 0           | 0                            |

| Тип записи              | Флажок | Валюта | Дата | Дата/время | Целое число | Список множественного выбора |
|-------------------------|--------|--------|------|------------|-------------|------------------------------|
| Команда бизнес-плана    | 0      | 0      | 0    | 0          | 0           | 0                            |
| Контакт                 | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 10                           |
| Команда контакта        | 0      | 0      | 0    | 0          | 0           | 0                            |
| Зацепка                 | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 10                           |
| Мероприятие для зацепки | 0      | 0      | 0    | 0          | 0           | 0                            |
| Команда для зацепки     | 0      | 0      | 0    | 0          | 0           | 0                            |
| Возможность             | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 10                           |
| Партнер для возможности | 0      | 0      | 0    | 0          | 0           | 0                            |
| Команда для возможности | 0      | 0      | 0    | 0          | 0           | 0                            |
| Операции                | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 10                           |
| Кампания                | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Решение                 | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Событие                 | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Домохозяйство           | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Фонды                   | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Портфель                | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Транспортное средство   | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Запрос на обслуживание  | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 10                           |



| Тип записи                             | Флажок | Валюта | Дата | Дата/время | Целое число | Список множественного выбора |
|----------------------------------------|--------|--------|------|------------|-------------|------------------------------|
| Команда для запроса на обслуживание    | 0      | 0      | 0    | 0          | 0           | 0                            |
| Программа                              | 35     | 35     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Пользовательский объект 01             | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 10                           |
| Пользовательский объект 02             | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 10                           |
| Пользовательский объект 03             | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Дилер                                  | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 10                           |
| Продукт                                | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Актив                                  | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Запрос фонда                           | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Запрос ФРР                             | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Партнер                                | 70     | 50     | 60   | 50         | 70          | 10                           |
| Выручка                                | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Запрос особых цен                      | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Пользователь                           | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Регистрация сделки                     | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Продукты дохода для регистрации сделки | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Курс                                   | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Экзамен                                | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |

| Тип записи                                                                     | Флажок | Валюта  | Дата    | Дата/время    | Целое число    | Список множественного выбора |                                   |  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|---------|---------------|----------------|------------------------------|-----------------------------------|--|
| Сертификация                                                                   | 35     | 25      | 25      | 35            | 35             | 0                            |                                   |  |
| Аккредитация                                                                   | 35     | 25      | 25      | 35            | 35             | 0                            |                                   |  |
| Пользовательские объекты 04 и выше                                             | 35     | 25      | 25      | 35            | 35             | 0                            |                                   |  |
| Типы записей, специфичные для конкретной отрасли и не указанные в этой таблице | 35     | 25      | 25      | 35            | 35             | 0                            |                                   |  |
| Отношение контакта                                                             | 35     | 25      | 25      | 35            | 35             | 0                            |                                   |  |
| Приглашенный                                                                   | 35     | 25      | 25      | 35            | 35             | 0                            |                                   |  |
| Тип записи                                                                     | Число  | Процент | Телефон | Список выбора | Текст (полный) | Текст (сокращенный)          | Веб-ссылка плюс объединенное поле |  |
| Субъект                                                                        | 33     | 30      | 20      | 100           | 30             | 70                           | 100                               |  |
| Контакт для компании                                                           | 63     | 0       | 20      | 100           | 30             | 60                           | 100                               |  |
| Партнер субъекта                                                               | 0      | 0       | 0       | 0             | 0              | 0                            | 20                                |  |
| Команда субъекта                                                               | 0      | 0       | 0       | 0             | 0              | 0                            | 20                                |  |
| Команда бизнес-плана                                                           | 0      | 0       | 0       | 0             | 0              | 0                            | 20                                |  |
| Контакт                                                                        | 33     | 30      | 20      | 100           | 30             | 70                           | 100                               |  |
| Команда контакта                                                               | 0      | 0       | 0       | 0             | 0              | 0                            | 20                                |  |
| Зацепка                                                                        | 33     | 30      | 20      | 100           | 30             | 70                           | 100                               |  |
| Мероприятие для зацепки                                                        | 0      | 0       | 0       | 0             | 0              | 0                            | 20                                |  |

| Тип записи                          | Число | Процент | Телефон | Список выбора | Текст (полный) | Текст (сокращенный) | Веб-ссылка плюс объединенное поле |
|-------------------------------------|-------|---------|---------|---------------|----------------|---------------------|-----------------------------------|
| Команда для зацепки                 | 0     | 0       | 0       | 0             | 0              | 0                   | 20                                |
| Возможность                         | 33    | 30      | 20      | 100           | 30             | 70                  | 100                               |
| Партнер для возможности             | 0     | 0       | 0       | 0             | 0              | 0                   | 20                                |
| Операции                            | 33    | 30      | 20      | 100           | 30             | 45                  | 100                               |
| Кампания                            | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 70                  | 100                               |
| Решение                             | 33    | 30      | 20      | 100           | 30             | 46                  | 100                               |
| Событие                             | 33    | 30      | 20      | 100           | 30             | 70                  | 100                               |
| Домохозяйство                       | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 70                  | 100                               |
| Фонды                               | 33    | 30      | 10      | 100           | 30             | 45                  | 100                               |
| Запрос ФРР                          | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Портфель                            | 33    | 30      | 20      | 100           | 30             | 70                  | 100                               |
| Транспортное средство               | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Запрос на обслуживание              | 33    | 30      | 20      | 100           | 30             | 45                  | 100                               |
| Команда для запроса на обслуживание | 0     | 0       | 0       | 0             | 0              | 0                   | 20                                |
| Запрос особых цен                   | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Программа                           | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Пользовательский объект 01          | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Пользовательский объект 02          | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |

| Тип записи                                                                     | Число | Процент | Телефон | Список выбора | Текст (полный) | Текст (сокращенный) | Веб-ссылка плюс объединенное поле |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|---------|---------------|----------------|---------------------|-----------------------------------|
| Пользовательский объект 03                                                     | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Дилер                                                                          | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Продукт                                                                        | 33    | 30      | 10      | 100           | 30             | 45                  | 100                               |
| Актив                                                                          | 33    | 30      | 20      | 100           | 30             | 70                  | 100                               |
| Запрос фонда                                                                   | 33    | 30      | 20      | 100           | 30             | 70                  | 100                               |
| Партнер                                                                        | 68    | 60      | 30      | 200           | 60             | 105                 | 100                               |
| Выручка                                                                        | 33    | 30      | 20      | 100           | 30             | 45                  | 100                               |
| Пользователь                                                                   | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Регистрация сделки                                                             | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Продукты дохода для регистрации сделки                                         | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Курс                                                                           | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Экзамен                                                                        | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Сертификация                                                                   | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Аккредитация                                                                   | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Пользовательские объекты 04 и выше                                             | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Типы записей, специфичные для конкретной отрасли и не указанные в этой таблице | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |
| Отношение контакта                                                             | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 100                               |

| Тип записи   | Число | Процент | Телефон | Список выбора | Текст (полный) | Текст (сокращенный) | Веб-ссылка плюс объединенное поле |
|--------------|-------|---------|---------|---------------|----------------|---------------------|-----------------------------------|
| Приглашенный | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 98                                |

В дополнение к полям, перечисленным выше, в следующей таблице представлены дополнительные оптимизированные поля, доступные для следующих типов записей в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения об оптимизированных полях см. в разделе Создание и изменение полей (см. [Создание и редактирование полей](#) на стр. 1346).

| Тип записи                    | Флажок | Валюта | Дата | Дата/время | Целое число | Список множественного выбора |
|-------------------------------|--------|--------|------|------------|-------------|------------------------------|
| Субъект                       | 5      | 25     | 25   | 0          | 25          | 0                            |
| Партнер субъекта              | 20     | 10     | 20   | 20         | 20          | 0                            |
| Команда субъекта              | 35     | 25     | 25   | 25         | 35          | 0                            |
| Операции                      | 5      | 25     | 25   | 0          | 25          | 0                            |
| Оценка                        | 5      | 5      | 5    | 0          | 5           | 0                            |
| Команда бизнес-плана          | 35     | 25     | 25   | 25         | 35          | 0                            |
| Кампания                      | 5      | 5      | 5    | 0          | 5           | 0                            |
| Контакт                       | 5      | 25     | 25   | 0          | 25          | 0                            |
| Команда контакта              | 35     | 25     | 25   | 25         | 35          | 0                            |
| Пользовательские объекты 1-40 | 5      | 5      | 5    | 0          | 5           | 0                            |
| Подразделение                 | 35     | 25     | 25   | 35         | 35          | 0                            |
| Зацепка                       | 5      | 5      | 5    | 0          | 5           | 0                            |
| Мероприятие для зацепки       | 20     | 10     | 20   | 20         | 20          | 0                            |
| Команда для зацепки           | 35     | 25     | 25   | 25         | 35          | 0                            |
| Возможность                   | 5      | 25     | 25   | 0          | 25          | 0                            |

| Тип записи                          | Флажок | Валюта  | Дата    | Дата/время    | Целое число    | Список множественного выбора |                              |  |
|-------------------------------------|--------|---------|---------|---------------|----------------|------------------------------|------------------------------|--|
| Партнер для возможности             | 20     | 10      | 20      | 20            | 20             | 0                            |                              |  |
| Команда для возможности             | 35     | 25      | 25      | 25            | 35             | 0                            |                              |  |
| Продукт                             | 5      | 5       | 5       | 0             | 5              | 0                            |                              |  |
| Показание для продукта              | 35     | 25      | 25      | 35            | 35             | 0                            |                              |  |
| Выручка                             | 5      | 5       | 5       | 0             | 5              | 0                            |                              |  |
| Запрос на обслуживание              | 5      | 25      | 25      | 0             | 25             | 0                            |                              |  |
| Команда для запроса на обслуживание | 35     | 25      | 25      | 25            | 35             | 0                            |                              |  |
| Тип записи                          | Число  | Процент | Телефон | Список выбора | Текст (полный) | Текст (сокращенный)          | Веб-ссылка/объединенные поля |  |
| Субъект                             | 25     | 0       | 0       | 25            | 25             | 25                           | 0                            |  |
| Партнер субъекта                    | 20     | 10      | 10      | 50            | 20             | 50                           | 0                            |  |
| Команда субъекта                    | 35     | 25      | 25      | 50            | 25             | 50                           | 0                            |  |
| Операции                            | 25     | 0       | 0       | 25            | 25             | 25                           | 0                            |  |
| Оценка                              | 5      | 0       | 0       | 5             | 5              | 5                            | 0                            |  |
| Команда бизнес-плана                | 35     | 25      | 25      | 50            | 25             | 50                           | 0                            |  |
| Кампания                            | 5      | 0       | 0       | 5             | 5              | 5                            | 0                            |  |
| Контакт                             | 25     | 0       | 0       | 25            | 25             | 25                           | 0                            |  |
| Команда контакта                    | 35     | 25      | 25      | 50            | 25             | 50                           | 0                            |  |

| Тип записи                          | Число | Процент | Телефон | Список выбора | Текст (полный) | Текст (сокращенный) | Веб-ссылка/ объединенные поля |
|-------------------------------------|-------|---------|---------|---------------|----------------|---------------------|-------------------------------|
| Пользовательские объекты 1-40       | 5     | 0       | 0       | 5             | 5              | 5                   | 0                             |
| Подразделение                       | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 0                             |
| Зацепка                             | 5     | 0       | 0       | 5             | 5              | 5                   | 0                             |
| Мероприятие для зацепки             | 20    | 10      | 10      | 50            | 20             | 50                  | 0                             |
| Команда для зацепки                 | 35    | 25      | 25      | 50            | 25             | 50                  | 0                             |
| Возможность                         | 25    | 0       | 0       | 25            | 25             | 25                  | 0                             |
| Партнер для возможности             | 20    | 10      | 10      | 50            | 20             | 50                  | 0                             |
| Команда для возможности             | 35    | 25      | 25      | 50            | 25             | 50                  | 0                             |
| Продукт                             | 5     | 0       | 0       | 5             | 5              | 5                   | 0                             |
| Показание для продукта              | 35    | 30      | 20      | 100           | 30             | 60                  | 0                             |
| Выручка                             | 5     | 0       | 0       | 5             | 5              | 5                   | 0                             |
| Запрос на обслуживание              | 25    | 0       | 0       | 25            | 25             | 25                  | 0                             |
| Команда для запроса на обслуживание | 35    | 25      | 25      | 50            | 25             | 50                  | 0                             |

## Управление устаревшими пользовательскими полями

В Oracle CRM On Demand нельзя удалить неиспользуемые пользовательские поля, однако можно выполнить следующие действия:

- Изменить назначение пользовательских полей
- Скрыть пользовательские поля, удалив их из областей Oracle CRM On Demand, где они используются
- Пометить пользовательские поля как неиспользуемые

### Изменение назначений пользовательских полей

Можно изменить назначение пользовательского поля, переименовав его в настройке полей.



**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры для роли пользователя должен быть выбран параметр "Можно прочитать все записи".

#### **Чтобы изменить назначение пользовательских полей**

- 1 Выполните одно из следующих действий:
  - a Удалите все старые данные, содержащие устаревшие поля, с помощью пакетного удаления или веб-служб.
  - b Используйте помощника импорта пользователя для настройки значения null для пользовательского поля.
- 2 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 3 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 4 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 5 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 6 Найдите нужное пользовательское поле и выберите "Изменить".
- 7 Переименуйте пользовательское поле.  
Дополнительные сведения о редактировании полей см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1346).
- 8 Просмотрите и обновите области Oracle CRM On Demand, в которых присутствует данное пользовательское поле, например в макетах страниц, макетах поиска, потоках операций и т.д.

#### **Скрытие пользовательских полей**

Если бизнес-требований для изменения назначения устаревшего пользовательского поля не существует, можно скрыть это поле от конечных пользователей, удалив его из областей Oracle CRM On Demand, например макетов страниц, макетов поиска, потоков операций и т.п.

#### **Обозначение пользовательских полей как неиспользуемых**

В имена пользовательских полей можно включить, например, слова "Не используется". Например, имя пользовательского поля "Контактный телефон" можно переименовать в "Контактный телефон - не используется". Это указывает, что данное пользовательское поле больше не используется.

#### **Чтобы пометить пользовательские поля как неиспользуемые**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 Найдите нужное пользовательское поле и выберите "Изменить".
- 6 Измените пользовательское поле, чтобы указать, что оно не используется.  
Дополнительные сведения о редактировании полей см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1346).
- 7 Просмотрите и обновите области Oracle CRM On Demand, в которых присутствует данное пользовательское поле, например в макетах страниц, макетах поиска, потоках операций и т.д.

#### **О полях, обязательных при условии**

Можно настроить поле так, чтобы оно не было обязательным по умолчанию, но становилось обязательным при соблюдении определенного условия. Поле, которое настроено таким образом, называется *обязательным при условии полем*. Например, можно определить, что когда пользователь задает статус

"Не реализовано" для возможности, пользователь должен выбрать значение в поле "Основание для реализации/потери" перед сохранение этой записи. Для внедрения этого процесса можно ввести следующее условие для поля "Основание для реализации/потери" в управлении полями:

```
[{Status}]=LookupValue("OPTY_STATUS", "Lost")
```

Если после такой настройки поля пользователь выбирает статус "Не реализовано" для возможности, он не сможет сохранить эту возможность, пока не выбрано значение в поле "Основание для реализации/потери". Около данного поля отображается красная звездочка (\*), и если для этого поля отображается метка, она выделяется красным цветом.

При настройке поля, обязательного при условии, обратите внимание на следующие моменты:

- Необходимо убедиться, что обязательное при условии поле отображается в макетах соответствующих страниц. В противном случае пользователи не смогут ввести значение для данного поля, когда оно станет обязательным. Также рекомендуется установить флажок "Всегда в макете" для обязательного при условии поля в мастере макета страницы, чтобы пользователи не могли удалить это поле из их макетов страниц. Если некоторые пользователи уже выполнили индивидуальную настройку макетов своих страниц, после настройки обязательного при условии поля может потребоваться изменить индивидуальные макеты страниц на стандартный макет. Дополнительные сведения см. в разделе [Сброс индивидуализированных макетов страниц \(на стр. 1568\)](#).
- Если необходимо, чтобы обязательное при условии поле всегда было обязательным для определенной роли, можно сделать его обязательным в макете страницы, используемом для этой роли. Тогда это поле является обязательным во всех случаях, когда используется этот макет страницы, даже если не соблюдено условие, определенное для этого поля на уровне поля. Когда используются другие макеты страниц, это поле является обязательным только при соблюдении данного условия.

В следующей таблице объясняются настройки, которые необходимы для того, чтобы сделать поля обязательными или обязательными при условии в управлении полями и в мастере макета страницы.

| Флажок "Обязательное" в управлении полями | Обязательное при условии поле в управлении полями | Флажок "Обязательное" в мастере макета страницы | Флажок "Обязательное при условии" в мастере макета страницы                                                                                                                             | Результат                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выбрано                                   | Пусто                                             | Флажок установлен и только для чтения           | Флажок снят и только для чтения                                                                                                                                                         | Это поле всегда является обязательным.                                                                                                                      |
| Флажок снят                               | Содержит выражение                                | Флажок снят и разрешено изменение               | Флажок установлен и только для чтения<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если в мастере макета страницы установлен флажок "Обязательное", флажок "Обязательное при условии" снимается автоматически. | Это поле является обязательным только при соблюдении указанного для этого поля условия, если в мастере макета страницы не установлен флажок "Обязательное". |

| Флажок "Обязательное" в управлении полями | Обязательное при условии поле в управлении полями | Флажок "Обязательное" в мастере макета страницы | Флажок "Обязательное при условии" в мастере макета страницы | Результат                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Флажок снят                               | Пусто                                             | Флажок снят и разрешено изменение               | Флажок снят и только для чтения                             | Если в мастере макета страницы установлен флажок "Обязательное", это поле является обязательным во всех случаях, когда используется данный макет страницы. В противном случае это поле не является обязательным. |

### Функциональность Expression Builder для полей, обязательных при условии

Следующие ограничения применяются к функциональности Expression Builder, которую можно использовать в условиях, которые создаются для полей, обязательных при условии:

- **Функции.** Поддерживаются только следующие функции Expression Builder:
  - [FieldValue](#) (на стр. 2128)
  - [FindNoneOf](#) (на стр. 2129)
  - [FindOneOf](#) (на стр. 2129)
  - [IfNull](#) (на стр. 2131)
  - [If](#) (на стр. 2131)
  - [InStr](#) (на стр. 2133)
  - [Left](#) (см. [по левому краю](#) на стр. 2140)
  - [Len](#) (на стр. 2141)
  - [LN](#) (на стр. 2142)
  - [LookupName](#) (на стр. 2143)
  - [LookupValue](#) (на стр. 2144)
  - [Mid](#) (на стр. 2145)
  - [Right](#) (на стр. 2149)
- **Типы данных.** Невозможно использовать поля с типом поля "Дата" или "Дата/время" в выражениях для полей, обязательных при условии. Все остальные типы полей, использование которых поддерживается в Expression Builder, использовать можно.
- **Операторы.** Ограничения не применяются.

Дополнительные сведения об использовании Expression Builder см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 2106).

### Ограничения при редактировании условно обязательных полей

При редактировании условно обязательных полей администраторы и пользователи должны учитывать следующие ограничения:

- Выражение в условно обязательном поле может включать поля из связанных записей. Например, страница сведений о контакте может содержать поле, которое становится обязательным, только если с

записью контакта связана определенная организация. Выражение может включать поле идентификатора или имени организации, как в следующих примерах:

```
{{Идентификатор организации}}="1QA2-1IRPI7"
```

```
{{Имя основной организации}}="ACME Computer Parts"
```

Если выполняется вызов веб-службы или REST API для обновления записи и в запросе указывается связь, то для правильного расчета выражения в условно обязательном поле необходимо, чтобы запрос содержал соответствующее поле из связанной записи. В примере с контактом запрос должен содержать поле идентификатора или имени, в зависимости от настройки условно обязательного поля. Можно также включить в запрос оба поля - и идентификатор, и имя.

- Выражение условно обязательного поля может включать поля только для чтения, автоматически обновляемые при обновлении связи между двумя записями, такие как поле "Расположение компании" в записи контакта. Однако такая конфигурация приводит к неверным результатам в следующих ситуациях:
  - Если условно обязательное поле в данном конкретном случае является необязательным (т. е. вычисление выражения поля дает значение "ложь"), запись редактируется во внутритекстовом режиме на странице сведений записи, и в результате обновления выражение условно обязательного поля принимает значение "истина". В этом случае условно обязательное поле остается необязательным.
  - Если условно обязательное поле в данном конкретном случае является обязательным (т. е. вычисление выражения поля дает значение "истина"), запись редактируется на странице правки записи, и в результате обновления выражение условно обязательного поля принимает значение "ложь". В этом случае условно обязательное поле остается обязательным.
- Условно обязательное поле может использовать выражение, в котором производится вычисление пользовательских полей связанной информации. Однако при обновлении поля источника для пользовательского поля связанной информации происходит небольшая задержка перед автоматическим обновлением значения в пользовательском поле связанной информации. Поэтому если при вычислении выражения условно обязательного поля вычисляется значение пользовательского поля связанной информации, результат выражения может оказаться неверным сразу после обновления поля источника для пользовательского поля связанной информации.

## Создание и редактирование полей

Можно создавать пользовательские поля или редактировать определения существующих полей; это делается на странице изменения полей для того или иного типа записи. Попасть туда можно со страницы полей *типа записи*. Страница полей *типа записи* содержит отображаемое имя для каждого поля, тип поля, маркер обязательности поля и маркер доступности функции "Копирование разрешено" для поля.

Если роль пользователя включает полномочия "Загрузки клиентских расширений и управление пользовательским HTML-тегом заголовка", на странице полей *типа записи* выводится также столбец "HTML-тег поля". Этот столбец содержит имена полей для использования в нестандартном коде JavaScript, выполняющем операции с полями. Дополнительные сведения о разработке такого нестандартного кода см. в руководстве Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

В столбце меток интеграции Web Services v2.0 на странице "Поля" *типа записи* для каждого поля отображается метка интеграции. Это имена полей, используемые в файлах WSDL для Web Services v2.0. Дополнительные сведения о файлах WSDL см. в разделе Загрузка WSDL-файлов и файлов схемы (см. [Загрузка из сети WSDL и файлов схемы](#) на стр. 2051).

Для определенных типов записей можно дополнительно задать пользовательское поле, которое будет выступать в роли поля связанной информации. Следующие поля на странице "Редактирование поля" используются только при наличии поля связанной информации:

- Включить связанную информацию
- Тип связанной записи

## ■ Связанное поле

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После установки флажка "Связанная информация" большинство других полей на странице "Редактирование поля" становятся доступны только для чтения.

Для получения дополнительных сведений о пользовательских полях со связанной информацией и их создании см. разделы Пользовательские поля со связанной информацией (см. [О пользовательских полях со связанной информацией](#) на стр. 1354) и [Создание пользовательских полей со связанной информацией](#) (на стр. 1355).

Для определенных типов записей можно дополнительно настроить пользовательское поле с типом "Список выбора", чтобы формировать его список значений на базе другого поля списка выбора. Следующие поля на странице "Редактирование поля" используются только в том случае, если поле списка выбора настроено для подстановки значений из другого поля списка выбора:

- Включить общие значения списка выбора
- Тип общей записи
- Общее поле

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поля с типом "Общее поле" и "Общая запись" становятся доступны после установки флажка "Включить общие значения списка выбора".

О настройке пользовательского поля списка выбора для подстановки значений из другого поля списка выбора см. [Создание пользовательских полей списка выбора с общими значениями](#) (на стр. 1358).

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

### **Процедура создания нестандартных полей и редактирования стандартных полей**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 На странице "Поля":
  - Для создания нестандартного поля нажмите "Создать поле".
  - Для редактирования определения поля нажмите ссылку "Правка" для этого поля.

**Примечание.** Если требуется восстановить настройки по умолчанию в измененных стандартных полях, нажмите кнопку "По умолчанию", расположенную рядом с кнопками "Сохранить" и "Отмена".

- 6 На странице "Редактирование поля" введите отображаемое имя поля.  
Отображаемое имя – это метка поля.
- 7 На странице "Редактирование поля" выберите тип поля, если создается нестандартное поле.

**ВНИМАНИЕ.** После сохранения нестандартного поля изменить тип поля нельзя.

В отношении нестандартных полей действуют следующие правила, которые могут отличаться от правил, применимых к стандартным полям того же типа.

| Тип поля | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                      |
|----------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Флажок   | Не применимо       | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> От пользователя не требуется выбирать поле типа "Флажок", помеченное как обязательное. Если требуется, чтобы поле флажка имело значение "Истина" (то есть флажок был установлен), необходимо |

| Тип поля                     | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                    | использовать правила проверки полей в поле флажка. Дополнительные сведения см. в разделе Управление полями (см. <a href="#">Об управлении полями</a> на стр. 1326).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Дата                         | 25                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Дата/время                   | 25                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Целое число                  | 10                 | Целые числа в диапазоне от -2147483647 до 2147483647.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Список множественного выбора |                    | Для списка множественного выбора задать значение по умолчанию нельзя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Число                        | 10                 | Числа в диапазоне от -2147483648 до 2147483647.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Телефон                      | 35                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Список выбора                | 30                 | <p>Для списка выбора можно определить максимум 1000 значений. Однако только 300 из этих значений доступны в интерфейсе пользователя. Общий набор значений списка выбора, извлекаемых во время выполнения, рассчитывается как число значений списка выбора, умноженное на число языков, активных на уровне компании. Это число не должно превышать 10000. Например, если есть 900 списков значений и 12 активных языков, то Oracle CRM On Demand не может получить доступ к этому списку выбора, поскольку объединенный список извлекаемых значений содержит 10800 значений, то есть больше 10000.</p> <p>Хотя максимальная длина значений списка выбора равна 30, только первые 28 символов используются для того, чтобы определить, не является ли введенное значение дубликатом какого-либо существующего значения.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При определении значений списка выбора их порядок будет независимым для каждого языка. То есть если установить порядок значений списка выбора для какого-либо языка, этот порядок не будет автоматически сохранен при переводе значений на другие языки. Чтобы сделать порядок значений списка выбора одинаковым для всех языков, необходимо вручную внести исправления во всех переводах.</p> |
| Текст (полный)               | 255                | В текстовых полях используется однострочный текст.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Тип поля                          | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Текст (сокращенный)               | 40                 | В текстовых полях используется однострочный текст. Однако для разных полей используется разная длина.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Текст (сокращенный - маскируемый) | 40                 | Маскируемые поля позволяют скрывать часть данных от некоторых пользователей в определенных типах записей. Например, если маскируемое поле содержит значение 4558785236, пользователи увидят вместо него XXXX5236. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Маскируемые поля (на стр. 66)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Веб-ссылка                        | Не применимо       | <p>Нестандартные поля "веб-ссылка" позволяют создавать в макетах контекстно-зависимые гиперссылки.</p> <p>Поле "Отобр. текст" может содержать не более 250 символов. Поле "Адрес URL" может содержать не более 8000 символов. В браузерах используется разная максимальная длина URL-адресов. Если указать слишком длинный URL-адрес, он может не работать, как предполагалось. Если используется подстановка параметров, длина URL-адреса меняется.</p> <p>Совокупное количество веб-ссылок и объединенных полей, которое можно создать, зависит от типа записи, но для некоторых типов записей это совокупное количество равняется 100 веб-ссылкам и объединенным полям. Дополнительные сведения о полях в Oracle CRM On Demand см. в разделе <a href="#">О пользовательских полях (на стр. 1333)</a>.</p> <p>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка веб-ссылок (на стр. 1362)</a>.</p> |
| Объединенное поле                 | Не применимо       | <p><i>Объединенное поле</i> - это поле, в котором могут отображаться значения из нескольких полей, а также дополнительный текст.</p> <p>Совокупное количество веб-ссылок и объединенных полей, которое можно создать, зависит от типа записи, но для некоторых типов записей это совокупное количество равняется 100 веб-ссылкам и объединенным полям. Дополнительные сведения о полях в Oracle CRM On Demand см. в разделе <a href="#">О пользовательских полях (на стр. 1333)</a>.</p> <p>Для большинства типов записей можно настроить объединенные поля. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка объединенных полей (на стр. 1378)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                            |

- 8 Чтобы указать, что имя поля необходимо перевести на другие языки, активизированные для компании, установите флажок "Пометить для перевода".
- 9 Нажмите "Сохранить".
- 10 В разделе "Дополнительные свойства" заполните (при необходимости) следующие поля.



| Поле                     | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Обязательное             | <p>Установите флажок, чтобы сделать поле обязательным для заполнения при создании или обновлении записей. Например, можно потребовать, чтобы при добавлении новых контактов все пользователи заполняли поле "Субъект".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> От пользователя не требуется выбирать поле типа "Флажок", помеченное как обязательное. Если требуется, чтобы поле флажка имело значение "Истина" (то есть флажок был установлен), необходимо использовать правила проверки полей в поле флажка. Дополнительные сведения см. в разделе Управление полями (см. <a href="#">Об управлении полями</a> на стр. 1326).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Обязательное при условии | <p>Если необходимо, чтобы поле было обязательным только при соблюдении определенного условия, введите выражение для условия непосредственно или щелкните значок fx, чтобы открыть окно Expression Builder.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В управлении полями поле может быть настроено как обязательное или как обязательное при условии, но не как обязательное и обязательное при условии одновременно. Поэтому, если установлен флажок "Обязательное", нельзя ввести выражение в поле "Обязательное при условии".</p> <p>Определенные ограничения применяются к функциональности Expression Builder, которую можно использовать в данных условиях для полей, обязательных при условии. Дополнительные сведения о полях, обязательных при условии, и ограничениях, применяемых к функциональности Expression Builder, см. в разделе <a href="#">О полях, обязательных при условии</a> (на стр. 1343).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Значение по умолчанию    | <p>Введите значение или выражение непосредственно либо щелкните значок fx, чтобы открыть окно Expression Builder.</p> <p>Сложные выражения можно добавлять, только если роль включает полномочия "Дополнительное управление полями". Это поле может содержать выражение длиной не более 1024 символов. Если создается выражение для настройки значения по умолчанию, то длина результата выражения не должна быть больше максимального числа символов, разрешенного в этом поле. Кроме того, длина любого строкового или числового литерала, переданного функции в Expression Builder, не может превышать 75 символов.</p> <p>Если значение по умолчанию вводится непосредственно в этом поле, число символов в значении по умолчанию не должно превышать максимальное число символов, разрешенное для типа поля. Для полей числового типа значение должно находиться в пределах диапазона значений этого поля.</p> <p>Дополнительные сведения о задании значений по умолчанию см. в разделе Управление полями (см. <a href="#">Об управлении полями</a> на стр. 1326). Сведения о синтаксисе, используемом в выражениях, см. в разделе <a href="#">Expression Builder</a> (на стр. 2106).</p> |

| Поле                  | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если значение по умолчанию назначено маскируемому полю, при создании новой записи в этом поле выводится полное значение по умолчанию, даже если роль пользователя не включает полномочия "Просмотр данных с масками".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Только чтение         | Установите этот флажок, если требуется сделать поле доступным только для чтения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Копирование разрешено | Установите этот флажок, чтобы разрешить копирование этого поля при копировании этого типа записи с помощью кнопки "Копировать запись" на странице сведений о записи.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Оптимизировано        | <p>Этот флажок автоматически активируется при выборе типа поля, для которого доступны оптимизированные поля для этого типа записи. Справа от флажка "Оптимизировано" отображается оставшееся количество доступных оптимизированных полей. Если необходима оптимизированная версия поля, установите флажок "Оптимизировано".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если флажок "Оптимизировано" установлен для какого-либо поля и сохранен, его нельзя отключить на странице редактирования. Однако поле, которое требуется перепрофилировать, можно переименовать.</p> |
| Описание              | Введите дополнительные сведения о поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Внести по умолчанию   | <p>Этот флажок присутствует только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".</p> <p>Установите этот флажок, если требуется, чтобы при создании новой записи это поле не заполнялось автоматически. Заданное значение в этом случае будет подставляться при сохранении записи, если поле не было заполнено пользователем или средством интеграции не было передано значение для поля.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Нельзя выбрать "Внести по умолчанию" для поля флажка.</p>                           |
| Проверка полей        | <p>Этот флажок присутствует только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".</p> <p>Введите выражение непосредственно или щелкните значок <i>fx</i>, чтобы открыть окно Expression Builder.</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов.</p> <p>Дополнительные сведения о проверке полей см. в разделе Управление полями (см. <a href="#">Об управлении полями</a> на стр. 1326).</p>                                                                                                   |

| Поле                               | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | Описание синтаксиса выражений см. в разделе <a href="#">Expression Builder (на стр. 2106)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Сообщение об ошибке проверки полей | <p>Этот флажок присутствует только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".</p> <p>Введите сообщение об ошибке, которое будет выводиться в дополнение к стандартному сообщению, если поле не проходит проверку. Сообщение может содержать только буквы, цифры, пробелы, запятые, точки и тире.</p> <p>Ниже показано, как выводятся сообщения об ошибке в зависимости от того, задано ли нестандартное сообщение:</p> <p>Если проверка поля настроена, но нестандартное сообщение не введено: Введенное для "[Поле]" не отвечает правилам проверки, установленным администратором компании. Условие проверки: "[Правило]" (код ошибки).</p> <p>Если проверка поля настроена и введено нестандартное сообщение: [Нестандартное сообщение об ошибке] (код ошибки).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Формат вывода подсказки            | <p>Этот флажок присутствует только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".</p> <p>Выберите в раскрывающемся списке "HTML" или "Простой текст", чтобы выбрать формат отображения подсказки. По умолчанию это поле содержит значение "Простой текст".</p> <p>При использовании подсказок в формате HTML производительность будет выше, если избегать сложных HTML-конструкций и уменьшить число изображений, отображаемых в подсказке. Интерактивные элементы управления (например, гиперссылки) не поддерживаются. Кроме того, при использовании подсказок в формате HTML рекомендуется применять отступы, чтобы сделать текст подсказки удобнее для чтения. При использовании HTML-тега &lt;DIV&gt; рекомендуется использовать границу, чтобы содержимое тега &lt;DIV&gt; не выходило за рамки окна подсказки. Пример:</p> <pre>&lt;div style="background-color:red;padding:3px 8px; border-radius:5px;"&gt;</pre> <p>Это сообщение подсказки с отступом и красным фоном.</p> <pre>&lt;/div&gt;</pre> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Сведения об аспектах использования нестандартного кода Oracle CRM On Demand см. в разделе <a href="#">Важные моменты для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand (см. Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand на стр. 1468)</a>.</p> |

| Поле            | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Текст подсказки | <p>Этот флажок присутствует только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".</p> <p>Введите сведения о функциях поля. Эти сведения будут выводиться в виде подсказки при наведении указателя мыши на поле. Это текстовое поле может содержать до 1500 символов.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Рекомендуется не злоупотреблять количеством подсказок и стараться использовать информативный и сжатый текст подсказки.</p> |

**11** Нажмите "Сохранить".

На других активизированных языках новые добавленные поля автоматически отображаются синим цветом и в квадратных скобках (независимо от состояния флажка "Пометить для перевода").

**12** Чтобы вручную ввести перевод нового имени, сообщения об ошибке проверки поля, описания или текста подсказки, выполните следующие действия:

- a** Выберите язык, перевод на который требуется ввести, в раскрывающемся списке "Язык перевода".
- b** Щелкните ссылку "Правка" для поля, для которого требуется перевести имя, сообщение об ошибке проверки, описание или текст подсказки.
- c** Введите перевод в поле "Отображаемое имя", "Сообщение об ошибке проверки полей", "Описание" или "Текст подсказки" и нажмите "Сохранить".  
Переведенное имя поля отображается черным цветом в столбце "Отображаемое имя".
- d** Повторите шаги с "a" по "c" для каждого языка, для которого требуется ввести перевод.
- e** Чтобы продолжить работу со страницей полей *типа записи* после ввода переводов, выберите в раскрывающемся списке "Язык" язык по умолчанию для своей компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для отображения нестандартных полей в аналитике, если язык пользователя Oracle CRM On Demand отличается от языка создания нестандартного поля, нестандартное поле необходимо перевести на соответствующий язык. Например, если нестандартное поле создано на английском языке, пользователь с немецким языком будет видеть это поле в аналитике только в том случае, если поле переведено на немецкий язык.

При установке флажка "Пометить для перевода" и отображаемое имя, и сообщение об ошибке проверки полей на всех остальных языках перезаписываются.

**13** В случае создания списка выбора или списка множественного выбора:

- a** Нажмите ссылку "Изменить список выбора" для соответствующего нестандартного поля.
- b** В поле "Значения в списке выбора" введите каждое значение на отдельной строке.
- c** Сохраните запись.
- d** (Необязательно.) Если компания использует группы значений выбора, необходимо сопоставить значения списка выбора с группами значений списка выбора; дополнительные сведения см. в разделе Сопоставление значений списка выбора с группами значений списка выбора (см. [Отображение значений списка выбора в группы значений списка выбора](#) на стр. 1388).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После создания пользовательских полей их необходимо сделать видимыми, чтобы они отображались в формах редактирования, сведений и создания. По умолчанию они *не* отображаются. Чтобы сделать пользовательское поле видимым, создайте необходимые макеты страниц и убедитесь, что эти макеты назначены каждой роли, которой требуется просмотр поля.

## О пользовательских полях со связанной информацией

С помощью присоединенных полей Oracle CRM On Demand позволяет просматривать информацию из связанных записей данного типа записей на странице сведений или списков связанной информации записей второго типа. *Присоединенное поле* - это поле в записи определенного типа, связанное с полем в записи другого типа через внешний ключ. Например, "Пользовательский объект 04" может быть связан с типом записи "Контакт", а число присоединенных полей в типе записи "Пользовательский объект 04" позволяет отображать информацию из записей контактов на странице сведений для записей пользовательского объекта 04. Можно отобразить имя, фамилию и адрес электронной почты контакта, а также другие поля из записи контакта на странице сведений связанной записи пользовательского объекта 04. Также можно отобразить поля из записи контакта в списках записей пользовательского объекта 04, связанных с записью другого типа.

Однако может потребоваться отобразить значения из поля в типе связанных записей, для которого присоединенное поле недоступно. Например, может потребоваться выводить номер телефона помощника связанного контакта на странице сведений записи пользовательского объекта 04, но присоединенное поле для поля номера телефона помощника в типе записей "Контакт" недоступно. Или может потребоваться отображать значения из пользовательского поля в типе записей "Контакт" в списке записей пользовательского объекта 04, который выводится на странице сведений для другого типа связанных записей, например, "Пользовательский объект 05". В типах записей "Пользовательский объект" и некоторых других можно создавать пользовательские поля со связанной информацией, позволяющие отображать информацию из полей, для которых недоступны объединенные поля. Сведения о создании пользовательских полей со связанной информацией см. в разделе [Создание пользовательских полей со связанной информацией \(на стр. 1355\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Создавать пользовательские поля связанной информации можно для всех типов полей, за исключением веб-ссылок, объединенных или поддерживающих маскировку списков выбора, а также списков множественного выбора. Использование пользовательского поля связанной информации в отчетности Oracle CRM On Demand невозможно, поскольку эти поля не отображены в аналитике. Вместо этого необходимо использовать первоначальное исходное поле, которое доступно в аналитике.

### Об обновлении значений в пользовательских полях со связанной информацией

При обновлении значений в пользовательских полях со связанной информацией необходимо учитывать следующее:

- При сохранении нового пользовательского поля со связанной информацией Oracle CRM On Demand автоматически отправляет запрос на инициализацию нового поля. Процесс инициализации заполняет пользовательское поле со связанной информацией в записях значением, указанным в соответствующем поле в записях связанного типа записей.
- После инициализации пользовательского поля со связанной информацией для записи значение в поле автоматически обновляется при каждом обновлении значения в соответствующем поле связанной записи.
- Обновить значение в пользовательском поле со связанной информацией напрямую невозможно никаким образом.

### Пример использования пользовательских полей со связанной информацией

В компании осуществляется управление принадлежащими ей зданиями, оборудованными для проведения конференций и предоставляемыми с этой целью другим компаниям, государственными организациями и т.п. Для отслеживания информации о мероприятиях используется один тип записей пользовательских объектов, а для отслеживания информации о помещениях - другой тип записей пользовательских объектов. В каждом помещении проводится много мероприятий, и каждое мероприятие может проводиться в нескольких помещениях, поэтому отношение между типами записей должно принадлежать к типу "многие ко многим". Для создания отношения "многие ко многим" в Oracle CRM On Demand в качестве перекрестной таблицы для отслеживания информации о каждом заказе помещения или о каждом заседании используется третий тип записей пользовательских объектов. Затем можно создать отношение

типа "один ко многим" между мероприятиями и заседаниями, на основе которого формируется отношение типа "многие ко многим" между помещениями и мероприятиями. Дополнительные сведения о настройке отношений "многие ко многим" между пользовательскими объектами см. в разделе Об отношениях типа "многие ко многим" для пользовательских объектов (см. [Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов](#) на стр. 1496).

В типе записи "Помещение" есть два пользовательских поля: "Тип помещения" и "Вместимость помещения". Теперь требуется отобразить информацию из полей "Тип помещения" и "Вместимость помещения" в разделе связанной информации "Заседания" на странице сведений о мероприятиях для определенных ролей пользователей. Такая конфигурация позволяет пользователям, которые просматривают страницу сведений о мероприятиях, видеть тип и вместимость помещений, присвоенных мероприятию.

Ниже приведено описание процедуры настройки типов записей "Мероприятие" и "Заседание" для этого примера.

### **Настройка типов записей "Мероприятие" и "Заседание"**

- 1 На страницах настройки приложения для типа записи "Заседание" создайте два пользовательских поля со связанной информацией для отображения значений из полей "Тип помещения" и "Вместимость помещения", которые находятся в типе записи "Помещение".

Новым полям в типе записи "Заседание" можно дать те же имена, что и у полей в типе записи "Помещение", или другие имена. Сведения о создании пользовательских полей см. в разделе [Создание пользовательских полей со связанной информацией](#) (на стр. 1355).

- 2 Просмотрите страницу "Очередь инициализации связанных полей", чтобы убедиться, что запрос на инициализацию для поля выполнен успешно.

Дополнительные сведения см. в разделе [Создание пользовательских полей со связанной информацией](#) (на стр. 1355).

- 3 На страницах настройки приложения для типа записи "Мероприятие" создайте или измените макет связанной информации для типа записи "Заседание" и переместите пользовательские поля, созданные для типа записи "Заседание", из раздела "Доступные поля" в раздел "Выбранные поля" в мастере макета связанной информации.

Сведения о настройке макетов связанной информации см. в разделе [Настройка макетов связанных элементов](#) (на стр. 1389).

- 4 На страницах настройки приложения для типа записи "Мероприятие" создайте или измените макет для страницы "Сведения о мероприятиях" и назначьте макет связанной информации, настроенный для типа записи "Заседание".

Сведения о настройке макетов страниц см. в разделах [Настройка статических макетов страниц](#) (на стр. 1393) и [Определение динамических макетов страниц](#) (см. [Указание динамических макетов страниц](#) на стр. 1446).

- 5 Назначьте макет страницы "Сведения о мероприятиях", настроенный для типа записи "Заседание", каждой из соответствующих ролей пользователей.

Подробнее о настройке ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1540).

- 6 Если роли еще не назначены пользователям, назначьте роли соответствующим пользователям.

Сведения о настройке записей пользователей см. в разделе [Настройка пользователей](#) (на стр. 1501).

### **Создание пользовательских полей со связанной информацией**

*Пользовательское поле со связанной информацией* - это поле в определенном типе записей, которое можно использовать для отображения значений из поля в связанном типе записей. Созданные пользовательские поля со связанной информацией можно добавлять в макеты страниц и в макеты



связанной информации. Пример использования пользовательских полей со связанной информацией см. в разделе [О пользовательских полях со связанной информацией \(на стр. 1354\)](#).

Можно настроить пользовательские поля связанной информации для следующих типов записей:

- Субъект
- Контакт для компании
- Операции
- Кампания
- Требование
- Контакт
- Портфель контакта
- Пользовательские объекты
- Событие
- Контакт домохозяйства
- Страхование собственности
- Приглашенный
- Участвующая сторона
- Зацепка
- Цель
- Возможность
- Доход по продукту для возможности
- Партнер
- Полис
- Держатель полиса
- Запрос на обслуживание
- Решение
- Пользователь

Для пользовательских полей со связанной информацией на странице изменения полей настраиваются только следующие поля: "Отображаемое имя", "Связанная информация", "Тип поля", "Тип связанной записи", "Текст подсказки" и "Связанное поле". После установки флажка "Включить связанную информацию" все прочие поля на странице изменения полей становятся доступны только для чтения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При желании можно настроить пользовательское поле с типом поля для списка выбора в качестве связанного информационного поля либо поля, список значений которого подставляется из другого поля списка выбора, однако указать два этих варианта одновременно невозможно. Для получения сведений о настройке пользовательских полей списка выбора для совместного использования значений с другим полем списка выбора см. раздел [Создание пользовательских полей списка выбора с общими значениями \(на стр. 1358\)](#).

Если изменить существующее пользовательское поле, чтобы сделать его полем связанной информации, с любой записью, содержащей поле связанной информации, произойдет следующее:

- Если запись связана с записью с типом связанной записи, данное поле заполняется значением из поля, которое настраивается как связанное поле. Если поле в записи уже содержит значение, это значение перезаписывается.
- Если запись не связана с записью с типом связанной записи, значение в данном поле очищается.

Если изменить существующее пользовательское поле связанной информации так, чтобы оно больше не было полем связанной информации, то в любой записи, содержащей это поле, существующее значение в поле останется неизменным. Поле становится доступным для изменения.

Для создания новых пользовательских полей связанной информации используется следующая процедура.



**Подготовка.**

- Определите тип поля в типе связанной записи, значения которого требуется отображать в создаваемом пользовательском поле со связанной информацией.
- Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

**Для создания нового пользовательского поля со связанной информацией**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типов записей" щелкните ссылку для типа записи, где требуется настроить пользовательское поле со связанной информацией.  
Например, если требуется создать пользовательское поле со связанной информацией в типе записей "Пользовательский объект 04" для отображения значений из поля в типе записей "Контакт", выберите "Пользовательский объект 04".
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 На странице полей *типа записи* нажмите кнопку "Создать поле".
- 6 На странице изменения полей *типа записи* выполните следующие действия:
  - a В поле "Отображаемое имя" введите имя нового поля.  
Может потребоваться дать пользовательскому полю со связанной информацией то же имя, что и у поля в типе связанной записи. Однако можно дать полям разные имена.
  - b В поле "Тип поля" выберите тип создаваемого поля.  
Например, если требуется, чтобы в новом поле отображались значения числового поля из типа связанной записи, выберите "Число".  
  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Создавать пользовательские поля связанной информации можно для всех типов полей, за исключением веб-ссылок, объединенных или поддерживающих маскировку списков выбора, а также списков множественного выбора.
  - c Установите флажок "Включить связанную информацию".
  - d В поле "Тип связанной записи" выберите тип связанной записи.  
Например, если требуется создать пользовательское поле со связанной информацией в типе записей "Пользовательский объект 04" для отображения значений из поля в типе записей "Контакт", выберите "Контакт".  
  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** После выбора типа поля и типа связанной записи все поля выбранного типа в выбранном типе связанных записей доступны для выбора в поле "Связанное поле".
  - e В поле "Связанное поле" выберите имя поля, информация из которого должна отображаться в новом пользовательском поле.
  - f Сохраните новое поле.
- 7 (Необязательно.) Введите перевод имени нового поля следующим образом:
  - a На странице полей *типа записи* в раскрывающемся списке "Язык перевода" выберите язык, для которого требуется ввести перевод.
  - b Нажмите ссылку "Правка" для поля, имя которого требуется перевести.
  - c Введите перевод в поле "Отображаемое имя" и нажмите "Сохранить".  
Переведенное имя отображается черным цветом в столбце "Отображаемое имя".  
  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Также можно ввести переводы подсказок и описание для поля.
  - d Повторите шаги с "a" по "c" для каждого языка, для которого требуется ввести перевод.

- е Чтобы продолжить работу со страницей полей *типа записи* после ввода переводов, выберите в раскрывающемся списке "Язык" язык по умолчанию для своей компании.

При сохранении нового пользовательского поля со связанной информацией Oracle CRM On Demand автоматически отправляет запрос на инициализацию нового поля. Процесс инициализации заполняет пользовательское поле со связанной информацией в записях значением, указанным в соответствующем поле в записях связанного типа записей. Статус запроса на инициализацию можно просмотреть со страницы "Очередь инициализации связанных полей", как описано в следующей процедуре.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand не отправляет по электронной почте подтверждение завершения процесса инициализации.

### **Просмотр статуса запроса на инициализацию**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" выберите "Очередь инициализации связанных полей".  
Откроется страница "Очередь инициализации связанных полей", содержащая информацию о процессе инициализации.

Можно добавить новое поле в макеты страниц для типа записи, для которого было создано поле, и в макеты связанной информации для других типов записей. Например, при создании пользовательского поля со связанной информацией в типе записей "Пользовательский объект 04" для отображения значений из поля в типе записей "Контакт" можно добавить пользовательское поле со связанной информацией в макеты страниц для типа записей "Пользовательский объект 04" и в макеты страниц связанной информации, используемые для отображения записей пользовательского объекта 04 на странице сведений для других типов записей, таких как "Организация", другие типы записей пользовательских объектов и т.д. Пример использования пользовательских связанных полей в макетах связанной информации см. в разделе [О пользовательских полях со связанной информацией \(на стр. 1354\)](#).

### **Создание пользовательских полей списка выбора с общими значениями**

Для определенных типов записей можно создать пользовательское поле списка выбора, которое получает свой список значений из другого поля списка выбора с тем же типом записи или другим типом записи. Поле, из которого берутся значения, называется исходным полем, а поле, которое использует значения из исходного поля, называется конечным полем. Можно настроить несколько пользовательских полей списка выбора в качестве конечных полей для типов записей, которые поддерживают совместное использование значений списка выбора.

При первой настройке конечного поля список значений в этом поле автоматически синхронизируется со списком значений в исходном поле. Любые изменения, внесенные в список значений в исходном поле в будущем, также применяются к списку значений в конечном поле. Например, если в любое время добавить новое значение в список значений в исходном поле, это значение будет доступно для выбора как в исходном поле, так и в конечном поле. Обновить список значений в конечном поле по любому каналу невозможно.

При настройке пользовательского поля списка выбора в качестве конечного поля обратите внимание на следующие моменты:

- Нельзя использовать конечное поле в качестве исходного поля для другого поля списка выбора.
- Можно выбрать любое поле списка выбора из любого типа записи, чтобы использовать его в качестве исходного поля, при условии, что выполняются оба следующих условия:
  - Тип исходной записи - это тот тип записи, поля которой можно настроить на страницах настройки приложения в Oracle CRM On Demand.
  - Поле, которое планируется использовать в качестве исходного поля, не настраивается в качестве конечного поля.

- Поле списка выбора можно использовать в качестве исходного поля для нескольких конечных полей.
- Если изменить существующее пользовательское поле списка выбора, которое ранее содержало свой собственный список значений, и настроить поле так, чтобы оно получало значения из другого поля списка выбора, значения, которые были изначально установлены для пользовательского поля списка выбора, будут удалены. Однако записи, которые ссылаются на удаленные значения, не обновляются автоматически. В таких случаях записи показывают независимый от языка код (LIC) значения списка выбора, который был удален. Рекомендуется найти все записи, которые ссылаются на удаленные значения, и обновить записи по мере необходимости, чтобы отобразить допустимые значения (или отсутствие значения).
- Если изменить настройку существующего конечного поля так, чтобы это поле больше не получало список значений из другого поля списка выбора, после сохранения изменений список значений для пользовательского поля списка выбора первоначально содержит активные значения из поля, которое ранее использовалось в качестве исходного поля. Однако список значений в пользовательском поле списка выбора становится доступным для изменения, и можно добавлять новые значения и отключать имеющиеся. Любые изменения, которые позже вносятся в список значений в поле, которое ранее использовалось в качестве исходного поля, больше не синхронизируются со значениями в пользовательском поле списка выбора.

Следующие типы записей поддерживают совместное использование значений списка выбора:

- Субъект
- Контакт для компании
- Команда субъекта
- Операции
- Кампания
- Требование
- Контакт
- Портфель контакта
- Команда контакта
- Пользовательские объекты
- Событие
- Контакт домохозяйства
- Страхование собственности
- Приглашенный
- Участвующая сторона
- Зацепка
- Команда для зацепки
- Цель
- Возможность
- Доход по продукту для возможности
- Команда для возможности
- Партнер
- Полис
- Держатель полиса
- Запрос на обслуживание
- Команда для запроса на обслуживание
- Решение
- Пользователь

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При желании можно настроить пользовательское поле с типом поля для списка выбора в качестве связанного информационного поля либо поля, список значений которого подставляется из другого поля списка выбора, однако указать два этих варианта одновременно невозможно. Сведения о создании пользовательских полей со связанной информацией см. в разделе [Создание пользовательских полей со связанной информацией](#) (на стр. 1355).

Для создания пользовательских полей списка выбора, получающих значения из другого поля списка выбора, используется следующая процедура.

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

**Чтобы создать пользовательское поле списка выбора, получающее значения из другого поля списка выбора**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типов записей" щелкните ссылку для типа записи, в которой требуется настроить пользовательское поле списка выбора, получающее значения из другого поля.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 На странице полей *типа записи* нажмите кнопку "Создать поле".
- 6 На странице изменения полей *типа записи* выполните следующие действия:
  - a В поле "Отображаемое имя" введите имя нового поля.
  - b В поле "Тип поля" выберите "Список выбора".
  - c Установите флажок "Включить общие значения списка выбора".
  - d В поле "Общий тип записи" выберите тип записи, содержащий исходное поле.
  - e В поле "Общее поле" выберите имя исходного поля.
  - f Заполните соответствующим образом остальные поля на странице изменения поля *типа записи*.
  - g Сохраните новое пользовательское поле списка выбора.
- 7 (Необязательно.) Введите перевод имени нового поля следующим образом:
  - a На странице полей *типа записи* в раскрывающемся списке "Язык перевода" выберите язык, для которого требуется ввести перевод.
  - b Нажмите ссылку "Правка" для поля, имя которого требуется перевести.
  - c Введите перевод в поле "Отображаемое имя" и нажмите "Сохранить".  
Переведенное имя отображается черным цветом в столбце "Отображаемое имя".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Также можно ввести переводы подсказок и описание для поля.

  - d Повторите шаги с "a" по "c" для каждого языка, для которого требуется ввести перевод.
  - e Чтобы продолжить работу со страницей полей *типа записи* после ввода переводов, выберите в раскрывающемся списке "Язык" язык по умолчанию для своей компании.

## Управление настройкой разрешения копирования

Для большинства типов записей в Oracle CRM On Demand поддерживается функция копирования, то есть пользователи могут копировать текущую запись, которую они используют.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При использовании кнопки "Копировать запись" копируется только основная запись без дочерних записей связанных позиций.

При использовании функции копирования существуют следующие ограничения:

- Веб-ссылки, объединенные поля, системные поля, поля адреса, маскируемые поля, вычисляемые поля и поля ссылок копироваться не могут. Флажок "Копирование разрешено" для этих элементов недоступен.
- Нельзя копировать поля, предназначенные только для чтения. Поля определяются как доступные только для чтения в настройке полей или в макете полей.
- Невозможно копировать поля, недоступные в макете формы пользователя.

В этом разделе приведены инструкции по настройке разрешения копирования полей с помощью кнопки "Копировать" на страницах сведений о записи в Oracle CRM On Demand.

### **Чтобы указать поля, которые могут быть скопированы с помощью кнопки "Копировать"**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" выберите тип записи, для которого требуется включить функцию копирования.
- 4 В разделе "Управление полями" щелкните ссылку для требуемого поля типа записи.  
Будет показан список полей для заданного поля типа записи.
- 5 Найдите поле, которое требуется изменить, и щелкните ссылку "Правка".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы скопировать ассоциации, необходимо выбрать список выбора ассоциаций, но не идентификатор ассоциации. Все поля, связанные с этой ассоциацией, автоматически копируются, когда для списка выбора ассоциаций устанавливается флажок "Копирование разрешено".

- 6 Установите флажок "Копирование разрешено".
- 7 Нажмите "Сохранить".

Эти изменения вступают в действие при следующем входе пользователя в систему Oracle CRM On Demand.

### **Настройка меток интеграции нестандартных полей**

Метки интеграции для нестандартных (пользовательских) полей представляют собой независимые от конкретного языка символические идентификаторы, назначаемые каждому нестандартному полю. Эти метки используются веб-службами (при формировании WSDL-файлов) и параметрами нестандартных полей типа "веб-ссылка". Метки позволяют администратору дать информативное имя для интеграции каждому нестандартному полю. Это имя используется компонентами интеграции, что позволяет менять подписи полей, не затрагивая существующие интеграции. Метки интеграции отображаются в столбце меток интеграции Web Services v2.0 на странице "Поля" *типа записи*.

Expression Builder использует метки интеграции. Это значит, что они также используются при создании правил потоков операций и полей. Дополнительные сведения о правилах потоков операций см. в разделе [Создание правил потока операций \(на стр. 1676\)](#). Дополнительные сведения о создании и редактировании полей см. в разделе [Создание и редактирование полей \(на стр. 1346\)](#).

**ВНИМАНИЕ.** Не изменяйте метки интеграции после их создания. Это может привести к потере связи с технологическими средствами, которые ссылаются на метки интеграции.

### **Процедура задания метки интеграции для нестандартного поля**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.

- 5 На странице "Поля" в *типе записи* нажмите "Управление метками полей".
- 6 На странице "Управление метками полей" нажмите кнопку "Дополнительно".
- 7 Откорректируйте метку интеграции.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поля отображаются на странице расширенной настройки только в при наличии одного или нескольких пользовательских полей для этого типа записи.

**СОВЕТ.** Используйте в качестве метки интеграции короткое, информативное имя, по которому легко идентифицировать данное нестандартное поле. На эту метку ссылаются веб-службы, веб-ссылки и другие технологические средства интеграции (WSDL-файлы в случае веб-служб и параметры URL в случае веб-ссылок).

## Настройка веб-ссылок

**Веб-ссылка** – это нестандартное поле, позволяющее поместить в запись Oracle CRM On Demand гиперссылку на внешний веб-сайт или веб-приложение. С помощью нестандартного поля типа "веб-ссылка" можно дать пользователям возможность удобного перехода на другую веб-страницу, в том числе и другую страницу в Oracle CRM On Demand. Создавать нестандартные поля веб-ссылок можно для любого типа записи. Например, можно определить поле веб-ссылки для типа записи "субъект", которое будет служить для обновления сведений о субъекте значениями из другого приложения. Как и в случае других нестандартных полей, чтобы поля веб-ссылок были видны пользователям, их необходимо добавлять в макеты страниц записей.

Можно настроить веб-ссылку так, чтобы она просто открывала другой веб-сайт. Также можно настроить веб-ссылку для передачи определенной информации из Oracle CRM On Demand в виде параметра в URL-адресе. Например, можно создать поле веб-ссылки для передачи данных адреса из записи субъекта на веб-сайт с картами с поиском адресов. При нажатии пользователем веб-ссылки в записи субъекта будет открываться карта местонахождения субъекта.

Также можно настроить веб-ссылку для открытия отчета или информационной панели.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** О том, где можно внедрять отчеты и информационные панели в Oracle CRM On Demand, см. в разделе [О внедрении отчетов и информационных панелей в Oracle CRM On Demand \(на стр. 1365\)](#).

Можно настроить веб-ссылку так, чтобы она отображалась только в определенных ситуациях. Например, можно задать условия, которые должны быть выполнены перед отображением веб-ссылки, и настроить ссылку на отображение только на страницах сведений, чтобы пользователи не могли переходить по ней со страниц правки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При преобразовании зацепки содержимое полей веб-ссылок нельзя переносить в новые записи.

**Перед началом работы** Для настройки полей веб-ссылок необходимо знакомство с синтаксисом целевого URL-адреса. Для настройки веб-ссылки, открывающей отчет или информационную панель, необходимо, чтобы отчет или панель хранились в общих папках - в одной из доступных вам папок.

## Процедура настройки веб-ссылки

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 Если поле веб-ссылки еще не существует, создайте нестандартное поле веб-ссылки, следуя инструкциям в разделе [Создание и редактирование полей \(на стр. 1346\)](#).
- 6 На странице "Поля" нажмите ссылку "Изменить веб-ссылку" для нестандартного поля.
- 7 На странице "Изменить веб-ссылку" заполните следующие свойства окна (где применимо):



- a **Отображаемое имя поля.** Данное поле доступно только для чтения.
  - b **Тип.** Выберите один из следующих вариантов:
    - **URL.** Выберите это значение, если требуется создать веб-ссылку на другую веб-страницу, в том числе на другую страницу в Oracle CRM On Demand.
    - **Отчет.** Выберите это значение, если требуется создать веб-ссылку на отчет.
    - **Информационная панель.** Выберите это значение, если требуется создать веб-ссылку на информационную панель.
  - c **Пользовательские и системные поля.** При создании веб-ссылки в этом поле автоматически выводится информация, касающаяся пользователя и компании.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Пользовательские и системные поля \(на стр. 1372\)](#).
  - d **Поля Тип записи.** При создании веб-ссылки в этом поле автоматически выводится информация, относящаяся к типу записи.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** *Тип записи* - это тип записи, для которого настраивается веб-ссылка. Например, при редактировании веб-ссылки для записи контакта список в поле будет называться "Поля контактов".
  - e **Функции.** (Только для веб-ссылок типа URL.) Выберите EncodeURL в списке выбора, если URL-адрес Oracle CRM On Demand требует дополнительной кодировки для правильного отображения.
  - f **Пометить для перевода.** Установите этот флажок, если требуется, чтобы эта веб-ссылка выводилась на других активированных языках.
- 8 В разделе "Свойства Windows" введите следующие свойства:
- a В поле "Отобр. текст" введите метку (отображаемое имя) гиперссылки, которую пользователи будут видеть на странице.  
Пример: "Нажмите здесь для просмотра биржевых котировок" (подчеркнуто).  
В поле "Отображаемый текст" можно включить контекстно-зависимые параметры, поместив курсор в это поле и выбрав список "Пользовательские и системные поля" или "(Тип записи) поля".  
Параметр поля помещается в поле "Отобр. текст" (в виде %%%fieldname%%%) и заменяется значением поля, зависящим от текущей записи.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если отображаемый текст слишком длинный и не помещается в макет, он усекается. Кроме того, данные переменных, если они имеются, добавляются во время выполнения.
  - b Выберите вариант поведения Oracle CRM On Demand при нажатии гиперссылки пользователем:
    - **Открыть в текущем окне.** Открывает страницу по ссылке в текущем окне, заменяя этой страницей текущий сеанс Oracle CRM On Demand.
    - **Открыть на пользовательской вкладке веб-страницы.** Открывает страницу по ссылке на пользовательской вкладке веб-страницы. Выберите требуемую вкладку веб-страницы из списка "Целевые пользовательские веб-вкладки".
    - **Открыть в новом окне.** Открывает страницу по ссылке в текущем окне, оставляя текущее окно Oracle CRM On Demand неизменным. Установите флажок "Обновление родительского окна", если требуется обновлять родительское окно после закрытия пользователем нового окна.
  - c Установите переключатель "Параметры отображения" в положение "Страница сведений", "Страница правки" или "Те и другие" в зависимости от того, где должна отображаться веб-ссылка: только на страницах сведений, только на страницах правки или и на страницах сведений, и на страницах правки. Веб-ссылки можно добавить на страницу списка и в раздел связанной информации. Дополнительные сведения см. в разделах [Управление доступом к спискам и порядком списков \(на стр. 1430\)](#) и [Настройка макетов связанных позиций \(см. Настройка макетов связанных элементов на стр. 1389\)](#).



**9** Заполните поля "Свойства ссылки":

- a** В поле "Состояние активной ссылки" введите выражение состояния, определяющее, будет ли веб-ссылка активной на страницах сведений и правки. При нажатии значка "fx" рядом с полем "Состояние активной ссылки" открывается окно построителя выражений для ввода выражения. Описание синтаксиса выражений см. в разделе [Expression Builder \(на стр. 2106\)](#).  
Например, при вводе выражения [Выручка] > 10000 веб-ссылка будет активной только при условии, что значение выручки превышает 10000.  
Если оставить поле пустым, веб-ссылка будет активной всегда. Если выражение введено и условие не выполняется, веб-ссылка отображается, но не является активной.
- b** В поле "Условие отображения ссылки" введите выражение условия, определяющего, будет ли веб-ссылка видима на страницах сведений и правки.  
Например, при вводе выражения [Выручка] > 10000 веб-ссылка будет отображаться только при условии, что значение выручки превышает 10000.  
Если оставить поле пустым, веб-ссылка будет отображаться всегда.

Для выражений в полях "Условие активности ссылки" и "Условие отображения ссылки" справедливо следующее.

- **Новая страница.** Выражения условий видимости и активности для новых страниц не вычисляются. Они устанавливаются равными TRUE по умолчанию. Единственный способ отключить ссылку – явно сделать выражение равным FALSE.
- **Страница правки.** Выражения условий видимости и активности по умолчанию устанавливаются равными TRUE. В то же время можно добавить новое выражение с помощью построителя выражений.
- c** (Только для веб-ссылок типа "Отчет" или "Информационная панель".) В поле "Путь" щелкните значок поиска (в виде лупы), перейдите к требуемому отчету или информационной панели в общих папках и нажмите "ОК". Поле "Путь" заполняется автоматически после выбора отчета или информационной панели.
- d** (Только веб-ссылка типа "Отчет") Для отображения приглашений, настроенных для анализа, для возможности фильтрации анализа пользователями, установите флажок "Отображать приглашения отчета".
- e** (Только для веб-ссылок типа "Отчет" или "Информационная панель".) Если требуется установить фильтры для применения к отчету во время выполнения, задайте фильтры в поле "Параметры". Подробные сведения об установке фильтров см. в разделе [О задании фильтров для внедренных отчетов и информационных панелей \(на стр. 1366\)](#).
- f** (Только веб-ссылка типа "Отчет") Укажите, могут ли пользователи, просматривающие анализ, обновлять, распечатывать или экспортировать анализ:
  - **Ссылка "Обновить".** Если этот флажок установлен, ссылка "Обновить" доступна, и пользователи могут обновить данные в анализе.
  - **Ссылка "Печать".** Если этот флажок установлен, ссылка "Печать" доступна, и пользователи могут печатать анализ.
  - **Ссылка "Экспорт".** Если этот флажок установлен, ссылка "Экспорт" доступна, и пользователи могут экспортировать анализ.
- g** (Только для веб-ссылок типа URL.) В поле "Адрес URL" введите URL-адрес, вызываемый при выборе гиперссылки пользователем, например [www.oracle.com](http://www.oracle.com).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В поле "Отображаемый текст" можно включить контекстно-зависимые параметры, поместив курсор в это поле и выбрав список "Пользовательские и системные поля" или "(Тип записи) поля". Параметр поля помещается в поле "Адрес URL" (в виде %%%fieldname%%%) и при нажатии пользователем этого значения заменяется значением поля, зависящим от текущей записи.

Если адрес URL не задан, при выборе ссылки пользователь направляется на пустой адрес URL. Для каждого браузера определена макс. длина адреса URL. Если указан URL, длина которого превышает это ограничение, поведение браузера при использовании этой веб-ссылки будет непредсказуемым. Убедитесь, что указанный URL является допустимым унифицированным идентификатором ресурса (URI). Если он недопустим, вместо ссылки будет выведено сообщение об ошибке.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для внедрения отчета или информационной панели в пользовательский веб-апплет, веб-вкладку или веб-ссылку типа URL можно также использовать URL-адрес, однако эта функция поддерживается не в полном объеме, и URL-адрес может оказаться недоступным после обновления.

- h** (Только для веб-ссылок типа URL.) В поле "Метод запроса" выберите метод, с помощью которого будет отправлен запрос веб-ссылки:
  - **GET.** Запрос GET служит для отправки параметров строки запроса (пар имени и значения) в URL-адресе запроса. Это значение используется по умолчанию для существующих веб-ссылок.
  - **POST.** Запрос POST служит для отправки параметров строки запроса (пар имени и значения) в тексте сообщения HTTP. Это значение используется по умолчанию для новых веб-ссылок.

- 10** Для заполнения пользовательских и системных полей выберите нужный вариант в списке "Пользовательские и системные поля", чтобы добавить поля параметров в поле "Адрес URL", "Отображаемый текст" или "Параметры" в текущей позиции курсора.  
Например, если выбрать в списке "Идентификатор пользователя", в поле "URL-адрес", "Отображаемый текст" или "Параметры" вставляется %%%User id%%% - в том месте, где находится курсор. Во время выполнения вместо %%%User id%%% подставляется идентификатор пользователя, вошедшего в систему. Другой пример - при выборе "Имя хоста" из списка в позиции курсора будет вставлено %%%Hostname%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется именем хоста - сервера, где запущен Oracle CRM On Demand. Это полезно для конфигураций, содержащих URL для Oracle CRM On Demand, поскольку теперь не нужно вручную изменять имя хоста Oracle CRM On Demand при миграции из одной среды в другую.

- 11** Для заполнения полей *тип записи* поместите курсор в поле "Адрес URL", "Отображаемый текст" или "Параметры" в то место, где требуется добавить параметр, и затем выберите в списке включаемое поле.  
Например, если выбрать поле "Идентификатор строки", в поле "URL-адрес", "Отображаемый текст" или "Параметры" вставляется %%%Row id%%% - в том месте, где находится курсор. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором строки текущей записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Подставьте вместо выделенных курсивом слов *тип записи* название типа записи. Например, *тип записи* – это тип записи, в которую добавляется нестандартное поле веб-ссылки. Например, при редактировании веб-ссылки для записи контакта список в поле будет называться "Поля контактов".

- 12** Нажмите "Сохранить".
- 13** Добавьте поле веб-ссылки в макет страницы *тип записи*, следуя инструкциям в разделе Настройка макетов статических страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393).

## О внедрении отчетов и информационных панелей в Oracle CRM On Demand

Отчеты из каталога аналитики можно внедрять в следующих расположениях:

- В пользовательских веб-апплетах типа "Отчет" для страниц сведений и главных страниц типов записей. См. [Создание веб-апплетов для типов записей](#) (на стр. 1405) и [Создание веб-апплетов отчетов](#) (на стр. 1414).

- В глобальных веб-апплетах типа "Отчет" для "Моей главной страницы" и панели действий. См. [Создание глобальных веб-апплетов \(на стр. 1467\)](#) и [Создание веб-апплетов отчетов \(на стр. 1414\)](#).
- На пользовательских веб-вкладках типа "Отчет". См. [Отображение внешних веб-страниц, отчетов и информационных панелей на вкладках \(на стр. 1457\)](#).
- В пользовательских веб-ссылках типа "Отчет". См. [Настройка веб-ссылок \(на стр. 1362\)](#).
- На "Моей главной странице" и на главных страницах типов записей с использованием функций пользовательских отчетов главной страницы. См. Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу" (см. [Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу" \(на стр. 1475\)](#) и [Создание пользовательских отчетов для главных страниц \(на стр. 1431\)](#).

Информационные панели из каталога аналитики можно внедрять в следующих расположениях:

- В пользовательских веб-апплетах типа "Информационная панель" для страниц сведений и главных страниц типов записей. См. [Создание веб-апплетов для типов записей \(на стр. 1405\)](#) и [Создание веб-апплетов информационных панелей \(на стр. 1416\)](#).
- В глобальных веб-апплетах типа "Информационная панель" для "Моей главной страницы" и панели действий. См. [Создание глобальных веб-апплетов \(на стр. 1467\)](#) и [Создание веб-апплетов информационных панелей \(на стр. 1416\)](#).
- На пользовательских веб-вкладках типа "Информационная панель". См. [Отображение внешних веб-страниц, отчетов и информационных панелей на вкладках \(на стр. 1457\)](#).
- В пользовательских веб-ссылках типа "Информационная панель". См. [Настройка веб-ссылок \(на стр. 1362\)](#).

Для внедрения отчета или информационной панели из каталога аналитики необходимо, чтобы эти отчет или панель хранились в общих папках и чтобы папка, содержащая отчет или панель, была доступна.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для внедрения отчета или информационной панели в пользовательский веб-апплет, веб-вкладку или веб-ссылку типа URL можно также использовать URL-адрес, однако эта функция поддерживается не в полном объеме, и URL-адрес может оказаться недоступным после обновления.

### Настройка "Включение пользовательского кода"

Если для поля "Включение пользовательского кода" в профиле пользователя задано значение "Отключено с индикатором", любые отчеты и информационные панели, встроенные в пользовательские веб-апплеты, для этого пользователя выполняться не будут.

### О задании фильтров для внедренных отчетов и информационных панелей

Можно внедрять отчеты и информационные панели в пользовательские веб-апплеты и веб-вкладки. Также можно настроить поля веб-ссылок таким образом, чтобы они позволяли открыть отчеты и информационные панели.

При создании пользовательского веб-апплета, веб-вкладки или веб-ссылки типа "Отчет" или "Информационная панель" можно задать фильтры, которые будут применяться во время выполнения. Фильтры, заданные для информационной панели, будут применяться ко всем содержащимся на ней отчетам.

Для каждого столбца, определенного в фильтрах, также должен быть настроен фильтр в отчете, который требуется внедрить, а при внедрении информационной панели необходимо настроить для столбца фильтр в каждом отчете информационной панели. Фильтр в отчете может быть задан для запроса или настроен с оператором и значением. Если для столбца в отчете не настроен фильтр, любой фильтр, заданный для этого столбца веб-апплете, веб-вкладке или веб-ссылке, не будет применен при выполнении отчета. Дополнительные сведения о добавлении фильтров в столбцы отчетов см. в разделе [Добавление фильтров в столбцы в аналитике \(на стр. 1066\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании пользовательского веб-апплета, веб-вкладки или веб-ссылки типа "Отчет" при необходимости можно указать, что любые приглашения, определенные для встроенного отчета, должны

отображаться во время выполнения, установив флажок "Отображать приглашения отчета". Отображение приглашений во время выполнения позволяет пользователям фильтровать отчет. Однако настройка флажка "Отображать приглашения отчета" имеет приоритет над любыми фильтрами, определенными в поле "Параметры" для внедренного отчета или информационной панели. Поэтому, если установлен флажок "Отображать приглашения отчета" для настраиваемого веб-апплета, веб-вкладки или веб-ссылки, любые фильтры, определенные в поле "Параметры", как описано в этом разделе, игнорируются, даже если никакие приглашения не определены для встроенного отчета.

### Синтаксис для определения фильтров

Параметры фильтров определяются одним из следующих способов:

- С помощью параметров *Pn*, именуемых синтаксисом *Pn*.
- С помощью групп параметров *opn*, *coln* и *valn*, именуемых синтаксисом *opn*.

Нельзя использовать смесь синтаксиса двух типов.

При использовании синтаксиса *Pn* можно задать не более шести фильтров. В параметре *P0* указывается число настраиваемых фильтров. Допустимыми значениями параметра *P0* являются числа от 1 до 6. Параметр *P0* может использоваться в строке параметров только один раз. Для каждого фильтра используются три параметра, которые содержат оператор, столбец и значение. Первый фильтр задается параметрами *P1-P3*. *P1* должен определять оператор, *P2* - столбец, а *P3* - значение. Последующие фильтры задаются группами из трех параметров *P4-P6*, *P7-P9*, *P10-P12*, *P13-P15* и *P16-P18*. Используйте амперсанд (&) для разделения параметров. Каждый параметр может использоваться в строке параметров только один раз.

В случае одного фильтра синтаксис имеет следующий вид, хотя порядок параметров в строке может быть произвольным:

*P0=1&P1=оператор&P2=столбец. таблицы&P3=значение*

Чтобы задать дополнительные фильтры, добавьте параметры *P4-P6*, *P7-P9* и т. д., увеличивая при этом значение параметра *P0* так, чтобы оно соответствовало общему числу фильтров. Таким образом, в случае двух фильтров синтаксис примет следующий вид:

*P0=2&P1=оператор&P2=столбец. таблицы&P3=значение&P4=оператор&P5=столбец. таблицы&P6=значение*

При использовании синтаксиса *opn* число фильтров, которые могут быть определены, неограниченно. Каждый фильтр использует группу из трех параметров: параметр *opn* определяет оператор, параметр *coln* определяет столбец, а параметр *valn* определяет значение. Используйте амперсанд (&) для разделения параметров. Все параметры в группе фильтров должны иметь одинаковый номер, который должен быть целым числом больше нуля (0), а группы параметров должны нумероваться последовательно. В случае одного фильтра синтаксис имеет следующий вид, хотя порядок параметров в строке может быть произвольным:

*op1=оператор&coln1=столбец. таблицы&val1=значение*

Аналогично, в случае двух фильтров синтаксис примет следующий вид:

*op1=оператор&coln1=столбец. таблицы&val1=значение&op2=оператор&coln2=столбец. таблицы&val2=значение*

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В параметре столбца, если имя таблицы или имя столбца содержит пробел, необходимо заключить имя в двойные кавычки. Если имя таблицы или имя столбца не содержит пробел, необязательно заключать имя в двойные кавычки, но можно сделать это. Это справедливо для обоих типов синтаксиса.

### Параметр "Страница"

При внедрении информационной панели можно также использовать параметр "Страница" для указания страницы, открываемой в информационной панели при ее отображении. Синтаксис параметра "Страница":

Page=*имя страницы*,

где *имя страницы* - это имя страницы, отображаемое в информационной панели. Не заключайте имя страницы в двойные кавычки, даже если оно содержит один или несколько пробелов. Можно определить параметр "Страница" непосредственно или с помощью других параметров. Параметр "Страница" может быть указан в любом месте строки параметров, но необходимо использовать амперсанд (&) для отделения его от всех предшествующих или предыдущих параметров.

Параметр "Страница" не проверяется при сохранении параметров. Если параметр "Страница" не включен или включен, но значение не задано, первая страница, при ее отображении информационной панели открывается ее первая страница. Если указанное значение не является допустимым именем страницы в выбранной информационной панели, то во время выполнения выводится ошибка.

### О специальных символах в параметрах

Если имя таблицы, имя столбца, значение или имя страницы информационной панели, указанное в параметре, включает в себя любой из следующих символов, то этот символ должен быть закодирован следующим образом:

- % (знак процента). Кодировается как %25.
- & (амперсанд). Кодировается как %26.
- [ (левая квадратная скобка). Кодировается как %5B.
- ] (правая квадратная скобка). Кодировается как %5D.
- + (знак плюса). Кодировается как %2B.

Если эти символы не закодированы, то при попытке сохранить параметры может быть возвращена ошибка, или результаты могут быть неверными во время выполнения.

### Проверка параметров

Указанные параметры, за исключением параметра "Страница", проверяются при попытке сохранить изменения. Если обнаружены какие-либо ошибки, необходимо исправить их, прежде чем сохранить изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** До выпуска 40 параметры фильтра не проверялись перед сохранением. Поэтому параметр фильтра, указанный для встроенного отчета или информационной панели в выпусках до Выпуска 40, может содержать ошибку. Если в синтаксисе фильтра обнаруживаются ошибки при отображении встроенного отчета или информационной панели, выводится сообщение об ошибке. Кроме того, если при редактировании существующего поля веб-апплета, веб-вкладки или веб-ссылки с типом "Отчет" или "Информационная панель" какое-то поле изменяется и предпринимается попытка сохранить изменения, проверяются все поля, включая поле "Параметры". Если обнаружены какие-либо ошибки, необходимо исправить их.

В следующих разделах описываются параметры, составляющие фильтр.

### Оператор

Операторы, доступные для использования в фильтре, перечислены в следующей таблице.

| Оператор | Описание                     |
|----------|------------------------------|
| eq       | Равно или содержится в       |
| neq      | Не равно или не содержится в |
| lt       | Меньше                       |

| Оператор | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| gt       | Больше                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ge       | Больше или равно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| le       | Меньше или равно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| bwith    | Начинается с                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ewith    | Заканчивается на                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| canv     | <p>Содержит любое значение. Параметр значения может содержать несколько значений; их следует разделять знаком плюс (+). При использовании синтаксиса <i>Pn</i> в начале списка значений необходимо указать число значений. При использовании синтаксиса <i>orl</i> число значений не указывается, в противном случае Oracle CRM On Demand принимает указанное число за другое значение.</p> <p>Например, чтобы найти области организации "Восток", "Запад" и "Центр" (т. е. три области):</p> <p><code>P0=1&amp;P1=canv&amp;P2="Организация". "Область организации"&amp;P3=3+Восток+Запад+Центр</code></p> <p>или:</p> <p><code>or1=canv&amp;col1="Организация". "Область организации"&amp;val1=Восток+Запад+Центр</code></p> |
| call     | <p>Содержит все. Параметр значения может содержать несколько значений; их следует разделять знаком плюс (+). При использовании синтаксиса <i>Pn</i> в начале списка значений необходимо указать число значений. При использовании синтаксиса <i>orl</i> число значений не указывается, в противном случае Oracle CRM On Demand принимает указанное число за другое значение.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Оператор | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| like     | <p>Like. Параметр значения должен содержать значение. Строка значений должна оканчиваться подстановочным знаком % (знак процента), иначе оператор LIKE вернет только точные совпадения для строки. Знак процента должен быть закодирован %25.</p> <p>Например, чтобы найти названия организаций, подобные Асме, введите:</p> <p><code>P0=1&amp;P1=like&amp;P2="Организация". "Имя организации"&amp;P3=Асме%25</code></p> <p>или:</p> <p><code>op1=like&amp;col1="Организация". "Имя организации"&amp;val1=Асме%25</code></p> |
| top      | <p>Первые <i>n</i> позиций. Например, чтобы найти первые 6 показателей выручки от продаж, введите:</p> <p><code>P0=1&amp;P1=top&amp;P2="Организация". "Выручка организации"&amp;P3=6</code></p> <p>или:</p> <p><code>op1=top&amp;col1="Организация". "Выручка организации"&amp;val1=6</code></p>                                                                                                                                                                                                                             |
| bottom   | <p>Последние <i>n</i> позиций. Например, чтобы найти последние 4 показателя выручки от продаж, введите:</p> <p><code>P0=1&amp;P1=bottom&amp;P2="Организация". "Выручка организации"&amp;P3=4</code></p> <p>или:</p> <p><code>op1=bottom&amp;col1="Организация". "Выручка организации"&amp;val1=4</code></p>                                                                                                                                                                                                                  |



| Оператор | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| bet      | <p>Между. Параметр значения должен содержать два значения, разделенных знаком плюс (+). При использовании синтаксиса <i>Pn</i> в начале списка значений необходимо указать число значений (2). При использовании синтаксиса <i>орл</i> число значений не указывается, в противном случае Oracle CRM On Demand принимает указанное число за другое значение.</p> <p>Например, чтобы задать фильтр по выручке организации от 100 000 до 500 000, введите:</p> <p><code>P0=1&amp;P1=bet&amp;P2="Организация"."Выручка организации"&amp;P3=2+100000+500000</code></p> <p>или:</p> <p><code>ор1=bet&amp;col1="Организация"."Выручка организации"&amp;val1=100000+500000</code></p> |
| null     | Не определено. Параметр значения должен быть равен нулю (0) и не может быть пропущен.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| nnull    | Определено. Параметр значения должен быть равен нулю (0) и не может быть пропущен.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### Столбец

При задании столбца необходимо иметь в виду следующее:

- Необходимо указать имя таблицы и имя столбца, разделенные точкой (.).
- Если имя таблицы или имя столбца содержит пробел, необходимо заключить имя в двойные кавычки. Если имя таблицы или имя столбца не содержит пробел, необязательно заключать имя в двойные кавычки, но можно сделать это. Это справедливо для обоих типов синтаксиса. Например, допустимы все следующие варианты:

"Организация"."Имя организации"

"Запрос на обслуживание".Область

Организация."Имя организации"

- Необходимо использовать исходные имена столбцов, а не отображаемые.

### Значение

При задании значения фильтра необходимо иметь в виду следующее:

- Можно указать непосредственно значение или определить поле в качестве параметра.
- При использовании синтаксиса *орл* и непосредственного задания значения, которое содержит пробел, значение следует заключить в двойные кавычки. Если указано несколько значений, одно из которых содержит пробел, все указанные значения следует заключить в двойные кавычки, например:

`val1="Нью-Йорк"+"Алабама"+"Калифорния"`

При использовании синтаксиса *Pn* не требуется заключать значение, содержащее пробел, в двойные кавычки.

- Чтобы включить пользовательское или системное поле в параметр фильтра, подведите курсор к тому месту в поле "Параметры", куда требуется добавить параметр, и выберите нужное поле в списке "Пользовательские и системные поля".  
Сведения о пользовательских и системных полях, которые можно использовать в качестве параметров, см. в разделе [Пользовательские и системные поля \(на стр. 1372\)](#).
- (Веб-апплеты только для страниц сведений типов записей и веб-ссылки) Чтобы включить поле из типа записи в параметр фильтра, подведите курсор к тому месту в поле "Параметры", куда требуется добавить поле, и выберите нужное поле в списке "Поля *тип записи*", где *тип записи* - имя типа записи, для которого создается апплет.  
Например, если выбрать поле "Идентификатор строки" в списке "Поля *тип записи*" вставляется %%Row\_Id%%. Во время выполнения вместо %%Row\_Id%% подставляется идентификатор строки текущей записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** URL-адрес для отчета или информационной панели генерируется во время выполнения. Длина URL-адреса для отчета или информационной панели может варьироваться в зависимости от значений, передаваемых в поле URL-адреса для фильтров во время выполнения. Для каждого браузера определена макс. длина адреса URL. Если длина URL-адреса для отчета или информационной панели превышает этот предел, при попытке просмотреть этот отчет или панель браузер может повести себя непредсказуемо.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно задать параметры для отчета, информационной панели или страницы информационной панели в действии "Отправка электронной почты" для запланированного события аналитики таким же образом, что и параметры для внедренного отчета или информационной панели в веб-апплете, в веб-ссылке или на веб-вкладке. Однако в действии "Отправка электронной почты" нельзя выбрать поля для задания в качестве значений параметров. Сведения о настройке запланированных событий для аналитики см. в разделе [Создание запланированных событий для аналитики \(на стр. 1687\)](#).

## Пользовательские и системные поля

В следующей таблице описываются различные пользовательские и системные поля, которые могут служить параметрами для пользовательских веб-ссылок, объединенных полей, пользовательских веб-апплетов и пользовательских веб-вкладок.

| Поле                           | Описание                                                                                                                                         |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Флаг анимации                  | Определяет, анимируется ли отображение примечаний в Центре сообщений и на страницах сведений записей.                                            |
| Хозяйственная единица          | Бизнес-единица компании                                                                                                                          |
| Первый день календарной недели | Первый день календарной недели вошедшего в систему пользователя.                                                                                 |
| Код языка компании             | Трехбуквенный код языка компании пользователя. Список кодов всех языков приведен в приложении к документу Oracle Migration Tool On Demand Guide. |
| Местоположение компании        | Местоположение компании.                                                                                                                         |
| Название компании              | Название компании.                                                                                                                               |

| Поле                                   | Описание                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Вид календаря по умолчанию             | Представление календаря для вошедшего в систему пользователя, отображаемое при каждом выборе вкладки "Календарь".                          |
| Стандартный объект поиска              | Тип записи, показываемый в списке выбора поиска на панели действий при входе пользователя в Oracle CRM On Demand.                          |
| Имя хоста                              | Имя хоста сервера, на котором запущена система Oracle CRM On Demand.                                                                       |
| Проекционный экран                     | Определяет, отображаются ли данному пользователю в нижней части окна браузера ссылки на разделы связанной информации на странице сведений. |
| Число секретных вопросов               | Число секретных вопросов, требующееся для организации вошедшего в систему пользователя.                                                    |
| Предварительный просмотр               | Режим предварительного просмотра записи вошедшего в систему пользователя.                                                                  |
| Идентификатор основного подразделения  | Идентификатор основного подразделения, связанный с вошедшим в систему пользователем.                                                       |
| Имя основного подразделения            | Имя основного подразделения, связанное с вошедшим в систему пользователем.                                                                 |
| Имя основной группы                    | Имя группы, в которую добавлен вошедший в систему пользователь.                                                                            |
| Идентификатор основной организации     | Идентификатор основной организации вошедшего в систему пользователя.                                                                       |
| Идентификатор основной штатной единицы | Идентификатор основной штатной единицы вошедшего в систему пользователя.                                                                   |
| Формат связанной информации            | Формат разделов связанной информации на страницах сведений о записи, например списки, вкладки.                                             |
| Идентификатор метода продаж            | Идентификатор метода продаж вошедшего в систему пользователя.                                                                              |
| Маркер SSO                             | Данные аутентификации, необходимые для доступа к portalу SSO компании.                                                                     |
| Идентификатор темы                     | Тема, используемая при входе пользователя в Oracle CRM On Demand.                                                                          |
| Псевдоним пользователя                 | Псевдоним вошедшего в систему пользователя.                                                                                                |

| Поле                                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип проверки подлинности пользователя     | Тип проверки подлинности при входе пользователя в Oracle CRM On Demand, например "Только ид. пользователя/пароль", "Только единая регистрация с уникальным паролем".                                                                                                                                                                                   |
| Страна пользователя                       | Название страны вошедшего в систему пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Код валюты пользователя                   | Трехбуквенный код валюты пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Имя пользователя                          | Имя вошедшего в систему пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Полное имя пользователя                   | Полное имя вошедшего в систему пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Электронная почта пользователя            | Адрес электронной почты вошедшего в систему пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Идентификатор пользователя                | Идентификатор входа пользователя, вошедшего в систему.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Код языка пользователя                    | Трехбуквенный код языка пользователя. Список кодов всех языков приведен в приложении к документу Oracle Migration Tool On Demand Guide.                                                                                                                                                                                                                |
| Последний вошедший пользователь           | Время последнего входа в систему данного пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Фамилия пользователя                      | Фамилия вошедшего в систему пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Код национальных параметров пользователя  | Трехбуквенный код набора национальных параметров пользователя. Список поддерживаемых наборов национальных параметров доступен в поле "Национальные параметры" на странице сведений о пользователе. Дополнительные сведения см. в таблице "Коды наборов национальных параметров пользователей, поддерживаемых в Oracle CRM On Demand" в данном разделе. |
| Флаг пароля пользователя                  | Определяет, является ли временным пароль вошедшего в систему пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Идентификатор строки пользователя         | Идентификатор строки вошедшего в систему пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Идентификатор часового пояса пользователя | Идентификатор часового пояса вошедшего в систему пользователя.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Флаг приветствия                          | Указывает, открывается ли страница приветствия Oracle CRM On Demand при каждом входе пользователя в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                              |

| Поле             | Описание                                                                                                                                          |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Код действия XSS | Режим защиты от атак Cross-site scripting (XSS), доступный для компании вошедшего в систему пользователя, например блокировка, исправление и т.п. |

### Коды наборов национальных параметров пользователей, поддерживаемых в Oracle CRM On Demand

В следующей таблице приводится список наборов национальных параметров и кодов национальных параметров пользователей.

| Национальные параметры       | Код национальных параметров пользователя |
|------------------------------|------------------------------------------|
| Китайский - Гонконг          | ZHH                                      |
| Китайский - КНР              | CHS                                      |
| Китайский - Сингапур         | ZHI                                      |
| Китайский - Тайвань          | CHT                                      |
| Чешский - Чешская Республика | CSY                                      |
| Датский - Дания              | DAN                                      |
| Нидерландский - Бельгия      | NLB                                      |
| Нидерландский - Нидерланды   | NLD                                      |
| Английский - Австралия       | ENA                                      |
| Английский (Канада)          | ENC                                      |
| Английский - Индия           | ENN                                      |
| Английский - Ирландия        | ENI                                      |
| Английский - Новая Зеландия  | ENZ                                      |
| Английский - Филиппины       | ENP                                      |
| Английский - ЮАР             | ENS                                      |

| Национальные параметры      | Код национальных параметров пользователя |
|-----------------------------|------------------------------------------|
| Английский - Великобритания | ENG                                      |
| Английский - США            | ENU                                      |
| Финский - Финляндия         | FIN                                      |
| Французский - Бельгия       | FRB                                      |
| Французский - Канада        | FRC                                      |
| Французский - Франция       | FRA                                      |
| Французский - Люксембург    | FRL                                      |
| Французский - Швейцария     | FRS                                      |
| Немецкий - Австрия          | DEA                                      |
| Немецкий - Германия         | DEU                                      |
| Немецкий - Люксембург       | DEL                                      |
| Немецкий - Швейцария        | DES                                      |
| Греческий - Греция          | ELL                                      |
| Венгерский - Венгрия        | HUN                                      |
| Индонезийский - Индонезия   | IND                                      |
| Итальянский - Италия        | ITA                                      |
| Японский - Япония           | JPN                                      |
| Корейский - Корея           | KOR                                      |
| Малайский - Малайзия        | MSL                                      |
| Норвежский (букмол)         | NOR                                      |
| Польский - Польша           | PLK                                      |

| Национальные параметры     | Код национальных параметров пользователя |
|----------------------------|------------------------------------------|
| Португальский - Бразилия   | PTB                                      |
| Португальский - Португалия | PTG                                      |
| Румынский - Румыния        | ROU                                      |
| Русский - Россия           | RUS                                      |
| Словацкий - Словакия       | SVK                                      |
| Испанский - Чили           | ESL                                      |
| Испанский - Мексика        | ESM                                      |
| Испанский - Испания        | ESN                                      |
| Шведский - Швеция          | SVE                                      |
| Тайский - Таиланд          | THA                                      |
| Турецкий - Турция          | TRK                                      |

## Об использовании веб-ссылок для создания новых сценариев интеграции

Добавление в Oracle CRM On Demand нестандартных полей типа 'веб-ссылка' предоставляет множество новых возможностей интеграции. Можно создать основанное на пользовательском интерфейсе средство интеграции с размещенными на предприятии и внешними системами, которое позволит пользователям переходить к содержимому непосредственно из Oracle CRM On Demand.

Некоторые примеры:

- создание ссылки на финансовый веб-сайт при нажатии значка бегущей строки для субъекта, который открывает график биржевых котировок для субъекта;
- создание ссылки на внутреннюю систему, которая с помощью веб-служб создает сводное представление данных из нескольких размещенных в компании и за ее пределами решений, относящееся к текущему субъекту.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для внедрения отчета или информационной панели в пользовательский веб-апплет, веб-вкладку или веб-ссылку типа URL можно также использовать URL-адрес, однако эта функция поддерживается не в полном объеме, и URL-адрес может оказаться недоступным после обновления. О том, где можно внедрять отчеты и информационные панели в Oracle CRM On Demand, см. в разделе [О внедрении отчетов и информационных панелей в Oracle CRM On Demand](#) (на стр. 1365).

Пошаговые инструкции по созданию веб-ссылок см. в разделе [Настройка веб-ссылок](#) (на стр. 1362).



## Настройка объединенных полей

**Объединенное поле** - это поле, в котором могут отображаться значения из нескольких полей, а также дополнительный текст. Объединенные поля настраиваются, когда необходимо объединить значения из нескольких отдельных полей и отобразить эту информацию на страницах сведений, изменения записей, в разделах связанной информации и списках. Дополнительные сведения об объединенных полях см. в разделе [Об объединенных полях \(на стр. 59\)](#).

Для настройки объединенных полей в Oracle CRM On Demand выполните шаги, приведенные в следующей процедуре. Дополнительные сведения об ограничениях при использовании объединенных полей см. в разделе [Ограничения при использовании объединенных полей \(на стр. 1379\)](#).

### Чтобы настроить объединенное поле

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 Если объединенное поле еще не существует, создайте его.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Создание и редактирование полей \(на стр. 1346\)](#).
- 6 На странице "Поля" щелкните ссылку "Редактировать поля" для объединенного поля.
- 7 На странице "Редактировать поля" заполните следующие поля (где применимо):
  - a **Отображаемое имя поля.** Данное поле доступно только для чтения.
  - b **Пользовательские и системные поля.** В списке "Пользовательские и системные поля" выберите элемент для добавления полей параметров в поле "Отображаемый текст" в месте установки курсора.  
Например, если в списке выбрать значение "Идентификатор пользователя", значение %%Идентификатор пользователя%% будет вставлено в поле "Отображаемый текст" в зависимости от места установки курсора. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, зарегистрированного в приложении.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Пользовательские и системные поля \(на стр. 1372\)](#).
  - c **Поля Тип записи.** Поместите курсор в поле "Отображаемый текст" в то место, куда необходимо добавить поле, затем в списке выберите поле для включения.  
Например, если выбрать поле "Идентификатор строки", в поле "Отображаемый текст" вставляется %%Идентификатор строки%% в то место, где находится курсор. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором строки текущей записи.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** *Тип записи* указывает тип записи, для которого настраивается объединенное поле. Например, при редактировании объединенного поля для записи контакта это поле отображается как список "Поля контактов".
  - d **Пометить для перевода.** Установите этот флажок, если требуется, чтобы это объединенное поле отображалось на других активированных языках.
  - e **Отображаемый текст.** Отображение полей и дополнительного текста, составляющих это объединенное поле. В поле "Отображаемый текст" можно указать поля для типа записи, пользовательские и системные поля, а также дополнительный текст.  
Например, если необходимо настроить объединенное поле на основе полей "Должность" и "Возраст", можно выбрать "Должность" в полях *Тип записи*, ввести текст " ", возраст" и выбрать "Возраст" в полях *Тип записи*. Тогда в поле "Отображаемый текст" отображается следующий текст:  
%%Должность%%, возраст %%Возраст%%  
Тогда, например, в объединенном поле может отображаться следующая информация:

Руководитель, возраст 41

В поле "Отображаемый текст" можно использовать клавишу "Ввод", чтобы указать, какие поля и текст должны отображаться в отдельных строках в объединенном поле.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если отображаемый текст слишком длинный и не помещается в макет, он усекается. Поле "Отобр. текст" может содержать не более 250 символов.

- 8 Нажмите "Сохранить".
- 9 Добавьте объединенное поле на страницу сведений.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка статических макетов страниц \(на стр. 1393\)](#).

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об объединенных полях \(на стр. 59\)](#)
- [Ограничения при использовании объединенных полей \(на стр. 1379\)](#)
- [Настройка макетов статических страниц \(см. \[Настройка статических макетов страниц\]\(#\) на стр. 1393\)](#)

### Ограничения при использовании объединенных полей

При использовании объединенных полей применяются следующие ограничения:

- Объединенные поля поддерживают только следующие типы полей:
  - Адрес
  - Флажок
  - Валюта
  - Дата/дата и время
  - Целое число
  - Число
  - Процент
  - Телефон
  - Список выбора
  - Оценка в виде числа звезд
  - Светофор
  - Текст (полный)
  - Текст (сокращенный)
- **ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Этап продаж" не является полем списка выбора в строгом смысле этого термина. В списках выбора такого типа объединенные поля не поддерживаются.
- Совокупное количество веб-ссылок и объединенных полей, которое можно создать, зависит от типа записи, но для некоторых типов записей это совокупное количество равняется 100 веб-ссылкам и объединенным полям. Дополнительные сведения о полях в Oracle CRM On Demand см. в разделе [О пользовательских полях \(на стр. 1333\)](#).
- Объединенные поля не могут обновляться в потоке операций "Обновление значений" и не могут включаться в события интеграции. Вместо них необходимо использовать отдельные поля, составляющие эти объединенные поля.
- Объединенные поля нельзя импортировать или экспортировать в Oracle CRM On Demand. Однако можно импортировать и экспортировать отдельные поля, составляющие данные объединенные поля.
- При настройке объединенного поля, включающего поле адреса, действуют следующие правила:
  - В объединенное поле можно добавить отдельные поля из одного или нескольких адресов.
  - В объединенном поле выводятся только добавленные в него поля адреса. Однако если пользователь обновляет объединенное поле, он может изменить все поля в соответствующих

шаблонах адреса, а не только поля адреса, содержащиеся в объединенном поле, если источником поля не является общий адрес. Если в объединенном поле используется поле адреса из общего адреса в записи организации, контакта, дилера или партнера, изменение полей адреса пользователем невозможно. Вместо этого можно выбрать другой адрес.

- При настройке объединенного поля с каскадным списком выбора все списки выбора, связанные с этим каскадным списком, должны быть добавлены в объединенное поле. Если не добавить все списки выбора, они останутся доступными только для чтения, без возможности правки.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об объединенных полях](#) (на стр. 59)
- [Настройка объединенных полей](#) (на стр. 1378)
- Настройка макетов статических страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393)

### Управление метками полей

Для использования знакомой пользователям терминологии можно изменить имена полей. Например, можно изменить метку поля "Имя субъекта" на "Имя компании". Также пользователь может заменить метку поля значком.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для того, чтобы новые отображаемые имена полей появились в отчетах и аналитике, может потребоваться 30-40 мин.

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'. Если язык перевода отличается от языка пользователя, меню "Тип вывода" и "Значок" не отображаются. Дополнительные сведения о полях с переводом см. в разделе Создание и изменение полей (см. [Создание и редактирование полей](#) на стр. 1346).

#### Для переименования поля

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите требуемую ссылку "Настройка полей".
- 5 На странице "Поля" в *типе записи* нажмите "Управление метками полей".
- 6 Для изменения имени поля выполните следующие действия:
  - a На странице "Управление метками полей" выберите в меню "Тип вывода" пункт "Только текст".
  - b Введите в поле "Отображаемое имя" новое имя поля.
- 7 Чтобы использовать значок вместо метки поля, выполните следующие действия:
  - a На странице "Управление метками полей" выберите в меню "Тип вывода" пункт "Только значок".
  - b (Необязательно.) Чтобы выбрать значок, отличный от значка по умолчанию, щелкните значок поиска (увеличительное стекло) и выберите значок.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в меню "Тип вывода" выбран пункт "Нет", то на странице сведений типа записей не будет отображено ни имя поля, ни значок.

- 8 (Необязательно) Для указания того, что новое имя требуется перевести на другие языки, активизированные для компании, установите флажок "Пометить для перевода".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется, чтобы это обновленное имя появилось в других активизированных языках, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках (или когда выбираете другой язык в раскрывающемся списке "Язык перевода" на этой странице) обновленное имя выделяется

синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести.

Если не установить флажок "Пометить для перевода", остаются ранее переведенные отображаемые имена, на которые не воздействуют выполненные здесь изменения.

Установка флажка "Пометить для перевода" также вызывает пометку для перевода сообщения об ошибке проверки полей (на странице "Редактирование поля"), если сообщение об ошибке существует. Поле "Сообщение об ошибке проверки полей" является видимым только для пользователей, чьи роль включают полномочие на расширенное управление полями.

**9** Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому имени:

- a** Выберите язык, перевод на который требуется ввести, в раскрывающемся списке "Язык перевода".
- b** Введите эквивалентный перевод в соответствующее поле "Отображаемое имя" и нажмите "Сохранить".
- c** Нажмите ссылку для возврата на страницу "Поля", в которой вносились исправления, и в случае необходимости снова выберите язык.

Переведенное имя отображается черным цветом в столбце "Отображаемое имя".

**10** Нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении полями \(на стр. 1326\)](#)
- создание и редактирование полей (см. [Создание и редактирование полей](#) на стр. 1346);

### Использование индексированных нестандартных полей

Для повышения производительности Oracle CRM On Demand можно использовать специальные поля, оптимизированные для определенных типов записей. Эти оптимизированные поля, называемые *индексированными пользовательскими полями*, позволяют уменьшить время ответа при поиске или при сортировке определенного списка. Индексированные пользовательские поля предварительно настраиваются в базе данных Oracle CRM On Demand. Можно изменять подписи индексированных пользовательских полей, но не метки интеграции

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для повышения производительности обработки списков можно перенести данные из пользовательского поля в индексированное пользовательское поле. Для переноса существующих данных в доступные типы записей используйте функции экспорта и импорта Oracle CRM On Demand или веб-службы. Подробнее об экспорте и импорте данных см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта \(на стр. 1787\)](#). Подробнее о веб-службах см. в разделе [Интеграция веб-служб \(на стр. 2051\)](#).

Индексированным пользовательским полям по умолчанию присваиваются имена с префиксом *Индексированное*. Индексированные пользовательские поля не поддерживаются для следующих типов записей:

- Оценка
- Книга
- Пользователь

В следующей таблице перечислены типы записи, которые поддерживают индексированные пользовательские поля:

- Субъект
- Команда субъекта
- Операции
- Адрес (для организации, контакта, дилера и партнеров).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Существуют ограничения на настройку списков выбора для записей адресов. См. *Настройка списков выбора в записях адресов.*

- Контакт встречи
- Встреча, задача и вызов
- Пользователь встречи
- Актив

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для типов записей "Портфель" и "Актив" используются одни и те же поля IndexPicklist. При добавлении, изменении или удалении любого значения в одном типе записей то же самое происходит в другом типе записей.

- Кампания
- Получатель кампании
- Вызов для сведений о продукте
- Рекламные позиции, доставленные при вызове
- Контакт
- Оптимальное время контактов
- Команда контакта
- Пользовательские объекты 1-3
- Дилер
- Событие
- Фонд
- Запрос фонда
- Домохозяйство
- Зацепка
- Примечание
- Возможность
- Роль контакта для бизнес-возможности
- Доход по продукту для возможности
- Партнерская программа
- Портфель

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для типов записей "Портфель" и "Актив" используются одни и те же поля IndexPicklist. При добавлении, изменении или удалении любого значения в одном типе записей то же самое происходит в другом типе записей.

- Категория продукта
- Запрос на обслуживание
- Решение
- Задача контакта
- Пользователь задачи
- Пользователь
- Транспортное средство
- Контакт транспортного средства
- История продаж транспортных средств
- История обслуживания транспортных средств

Для каждого типа записи из этой таблицы определяются следующие индексированные пользовательские поля:

- Индексированный флажок

- Индексированная валюта
- Индексированная дата
- Индексированный номер
- Индексированный список выбора 1
- Индексированный список отбора 2
- Индексированный список выбора 3
- Индексированный список выбора 4
- Индексированный список отбора 5
- Индексированный список отбора 6
- Индексированный длинный текст
- Индексированный краткий текст 1
- Индексированный краткий текст 2

Для всех остальных типов записей Oracle CRM On Demand определяются следующие индексированные пользовательские поля:

- Индексированный номер
- Индексированная дата
- Индексированный флажок
- Индексированная валюта
- Индексированный список выбора 1
- Индексированный список отбора 2
- Индексированный список выбора 3
- Индексированный список выбора 4
- Индексированный список выбора 5

**Исключения:** для всех пользовательских объектов в некоторых полях применяются иные соглашения об именах, чем указано в предыдущих таблицах:

- Индексированный список выбора 6 = Тип
- Индексированный краткий текст 1 = Быстрый поиск 1
- Индексированный краткий текст 2 = Быстрый поиск 2
- Индексированный длинный текст = Имя

### Настройка списков выбора в записях адресов

Все настройки списков выбора для адресов, совместно используемых организациями, контактами, дилерами и партнерами, также могут использоваться совместно (например, индексированные списки выбора, пользовательский список выбора 1, пользовательский список выбора 2 и т. д.). Однако у списка выбора можно настраивать подпись. Например, даже если у адреса организации и адреса контакта одинаковые определения списка "Индексированный список выбора 1", это поле можно для одной записи переименовать в *Мой список выбора А*, а для другой - в *Мой список выбора 1*. В случае индексированных списков выбора администраторы компаний могут выбирать, какой список следует настраивать и использовать, однако в отношении пользовательских списков выбора таких возможностей у администраторов нет.

### Для использования индексированных пользовательских полей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.

- 5 На странице "Поле" для *типа записи* нажмите "Управление метками полей" и переименуйте индексированные пользовательские поля в соответствии с требованиями компании. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление метками полей \(на стр. 1380\)](#).

## Возврат к значениям параметров по умолчанию

Можно вернуть всем переименованным полям их первоначальные имена. (функция возврата настроек по умолчанию не воздействует на добавленные пользовательские поля или значения списков выбора - для них не возвращаются настройки по умолчанию).

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

### Процедура возврата настроек по умолчанию

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите требуемую ссылку "Настройка полей".
- 5 На странице "Поля" *типа записи* нажмите кнопку "Управление метками полей".
- 6 Нажмите кнопку "По умолчанию".

## Изменение значений в списке выбора

Некоторые поля предоставляют пользователям раскрывающийся список предварительно определенных значений, из которых пользователи делают выбор. Этот список значений называется *списком выбора*. Например, значения поля "Область" в списке выбора поля для запросов на обслуживание могут быть следующими: "Продукт", "Установка", "Обслуживание" и "Обучение".

В списках выбора для полей можно добавлять значения, изменять их и переупорядочивать. Список выбора должен содержать по крайней мере одно значение, максимальное число значений (включая неактивные) в одном списке равно 1000. Порядковый номер для новой записи списка выбора заполняется автоматически, но этот порядковый номер можно изменить при изменении списка выбора.

Система не позволяет изменять значения в списке выбора, предназначенном для прогнозирования и метрик отчетов. Однако она позволяет изменять значения прочих списков выбора, используемых как основа для стандартных списков, появляющихся в других областях приложения. Для этих стандартных списков приложение по-прежнему включает записи, соответствующие критериям, независимо от переименованных значений в списках выбора. Подробнее см. в разделе [О полях, списках выбора и метриках \(на стр. 1493\)](#).

После создания нового списка выбора в нем автоматически доступно начальное значение *<No Values>*. Это значение используется для сообщения пользователям, что значения в списке выбора еще не существуют, в случае добавления поля к макету страницы до добавления реальных значений в список. Параметр по умолчанию *<No Values>* исчезает из списка выбора после добавления в него пользовательского значения.

**ВНИМАНИЕ!** Не используйте значение по умолчанию *<No Values>* как часть нового списка выбора или каскадного списка выбора. Это может привести к ошибкам в Oracle CRM On Demand. Если необходимо иметь в списке выбора вариант *<Нет значений>*, добавьте его как пользовательское значение.

Существующие значения списков выбора не рекомендуется переименовывать или использовать повторно. Вместо этого отключите в списке прежнее значение, создайте новое и затем воспользуйтесь средствами импорта или массового обновления (либо веб-службами), чтобы изменить значения во всех записях на это новое значение списка выбора. При изменении значения в списке выбора необходимо убедиться, что оно



обновляется и изменяется во всех отдельных записях: эта операция не автоматизирована в Oracle CRM On Demand.

При изменении значений списка выбора следует помнить о следующих моментах для определенных типов записей и полей списка выбора:

- В Oracle CRM On Demand (стандартном приложении) приоритеты задач обозначаются в списке задач стрелками. Стрелка вверх означает приоритет 1 (высокий), отсутствие стрелки - приоритет 2 (средний), стрелка вниз - приоритет 3 (низкий). Если изменить значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" в записи типа "Операция" (например, заменить значение по умолчанию *1 - высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования следующих шаблонов: "1 - *подпись*", "2 - *подпись*" или "3 - *подпись*", где *подпись* - имя, присвоенное приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - *подпись*" сопровождается стрелкой вверх, "2 - *подпись*" не обозначается стрелкой, "3 - *подпись*" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение *1 - мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные в список выбора для поля "Приоритет".
- Добавление или изменение значений, доступных по умолчанию в списке выбора для поля "Статус" для типа записи "Операция", может привести к нежелательным результатам при обработке операций. Oracle CRM On Demand использует поля "Завершено", "Отправка", "Отправлено" и "Запланировано" при обработке операций. Если деактивировать эти значения статусов, заменив их пользовательскими значениями, обработка операций в приложении Oracle CRM On Demand будет идти с отклонениями от штатного режима. Поэтому изменять значения списка выбора для поля "Статус" в типе записи "Операция" не рекомендуется.
- В силу особенностей кодирования настройка списков выбора "Тип транзакции с образцами", "Тип взаимодействия с субъектом" и "Тип вызова контакта" в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition не поддерживается.
- Если в поле "Статус" запроса на обслуживание установлено значение "Закрыто" или "Отменено", Oracle CRM On Demand автоматически обновляет поле "Время закрытия" в запросе на обслуживание таким образом, чтобы показать дату и время изменения статуса. В связи с этим настоятельно рекомендуется, чтобы компания не деактивировала ни одно из этих значений в списке выбора "Статус" для типа записи "Запрос на обслуживание". Тем не менее, компания может изменить отображаемое имя для значения "Закрыто", значения "Отменено" либо для обоих значений. Если компания изменит отображаемое имя для значения "Закрыто", Oracle CRM On Demand обновит поле "Время закрытия" в запросе на обслуживание при установке для статуса запроса на обслуживание значения, которое изначально имело имя "Закрыто". Аналогичным образом, если компания изменит отображаемое имя для значения "Отменено", Oracle CRM On Demand обновит поле "Время закрытия" в запросе на обслуживание при установке для статуса запроса на обслуживание значения, которое изначально имело имя "Отменено".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Настройка флажка "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении" в профиле компании определяет, может ли оставаться в записи отключенное значение списка выбора при обновлении записи с помощью пользовательского интерфейса. Дополнительные сведения о влиянии этой настройки на режим обработки отключенных значений в полях списка выбора см. в разделе [О настройке флажка "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении"](#) (на стр. 1387).

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'. Кроме того:

- Для добавления или изменения значений в списке выбора "Статус" для типа записи "Действие" роль должна иметь полномочия "Пользовательская настройка приложения - изменение списка выбора статуса для действия".

- Для добавления или изменения значений в списке выбора "Статус" для типа записи "Запрос на обслуживание" роль должна иметь полномочия "Пользовательская настройка приложения - изменение списка выбора статуса для запроса на обслуживания".

### **Процедура изменения списков выбора**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите требуемую ссылку "Настройка полей".
- 5 На странице "Поля" *типа записи* щелкните ссылку "Изменить список выбора" для поля, значения которого требуется настроить.
- 6 В окне изменения списка выбора выполните некоторые из перечисленных далее шагов в соответствии со своими требованиями:

- Для изменения существующего значения введите новое значение в поле "Значения в списке выбора" или отключите старое значение и создайте новое значение.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется, чтобы обновленное имя появлялось в списках выбора для других активизированных языков, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках это обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести. Если не установить флажок "Пометить для перевода", внесенные здесь изменения не повлияют на значения других списков выбора.

Можно также добавить описание для каждого значения из списка выбора.

- Для добавления нового значения введите информацию в строке, которая появляется внизу списка выбора.

Для дальнейшего добавления новых значений нажмите "Сохранить и создать новый".

Новые добавленные в список выбора значения автоматически выделяются синим цветом и квадратными скобками в других активизированных языках (независимо от установки флажка "Пометить для перевода"). Если введено описание для значения, это описание также выделяется синим текстом и квадратными скобками.

- Для удаления значения установите флажок "Отключено". Для того, чтобы скрыть или показать отключенные значения, нажмите соответственно "Скрыть отключенные" или "Показать отключенные".

**ВНИМАНИЕ!** При отключении значений скрываются версии перевода в других языках.

- Для изменения порядка размещения значений в списке выбора измените номера в столбце "Порядок".

**СОВЕТ.** При вводе номеров старайтесь оставлять промежутки между ними, например 10, 20, 30 и т.п. Это позволит легко добавлять новые значения в середину списка, не переупорядочивая весь список.

- Для размещения значений в списке выбора в алфавитном порядке только для текущего языка нажмите кнопку "Сохранить и упорядочить по алфавиту".
- Для размещения значений в списке выбора в алфавитном порядке для всех языков нажмите кнопку "Сохранить и упорядочить по алфавиту для всех языков".

- 7 В окне "Изменить список выбора" нажмите "Сохранить и закрыть".
- 8 Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому значению в списке выбора или описанию значения:
  - a На странице "Поля" выберите язык в раскрывающемся списке "Язык перевода".

- b** Нажмите соответствующую ссылку "Изменить список выбора".
- c** Введите эквивалентный перевод и нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для облегчения идентификации значения списка выбора во время его редактирования приложение отображает внутренний идентификатор и значение по умолчанию для конкретного языка. В случае редактирования неверного значения в списке выбора происходит рассинхронизация списка выбора по языкам. При использовании динамических макетов нельзя использовать значения списка выбора, которые совпадают с внутренними идентификаторами списков выбора, так как это может привести к непредвиденному поведению.

## О настройке флажка "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении"

Настройка флажка "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении" в профиле компании определяет следующее:

- Может ли отключенное значение списка выбора оставаться в поле записи, когда пользователь обновляет поле в строке или редактирует запись с помощью пользовательского интерфейса.
- Может ли помощник по импорту обновить поле списка с множественным выбором со списком значений, включающим одно или несколько отключенных значений, уже выбранных в данном поле.

### Как настройка влияет на обновления в интерфейсе пользователя

Если флажок "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении" в профиле компании не установлен, когда пользователь редактирует запись, содержащую отключенное значение в поле списка выбора с помощью пользовательского интерфейса, происходит следующее:

- В случае внутритекстового редактирования поля списка выбора отключенное значение больше недоступно для выбора в поле.
- Если пользователь открывает запись на странице редактирования записи, отображающей поле списка выбора, отключенное значение удаляется из данного поля и более недоступно для выбора. Если поле, содержащее отключенное значение, является родительским в каскадном списке выбора, связанное поле списка выбора также очищается.

В обоих этих случаях, если пользователь отменяет операцию без сохранения каких-либо изменений, то отключенное значение остается в поле, а если поле является родительским в каскадном списке выбора, существующее значение в связанном поле списка выбора не изменяется.

Если флажок "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении" в профиле компании установлен, когда пользователь редактирует запись, содержащую отключенное значение в поле списка выбора с помощью пользовательского интерфейса, происходит следующее:

- Если пользователь выполняет внутритекстовое редактирование поля списка выбора, отключенное значение, которое было выбрано ранее, все еще доступно для выбора в данном поле наряду со всеми активными значениями. Отключенное значение появляется последним в списке значений, которые можно выбрать для поля. Но если пользователь удаляет отключенное значение из поля списка выбора, после сохранения обновления пользователем отключенное значение больше недоступно для выбора в поле.
- Если пользователь открывает запись на странице редактирования записи, отображающей поле списка выбора, отключенное значение не удаляется из поля списка выбора, даже если пользователь редактирует другие поля в записи и сохраняет обновления. Если пользователь редактирует поле, содержащее отключенное значение, то отключенное значение все еще доступно для выбора наряду со всеми активными значениями. Отключенное значение появляется последним в списке значений, которые можно выбрать для поля. Если пользователь удаляет отключенное значение из поля, после сохранения обновления пользователем отключенное значение больше недоступно для выбора в поле. Если поле, содержащее отключенное значение, является родительским в каскадном списке выбора, в связанном списке выбора доступно только ранее выбранное значение. Если пользователь выбирает

новое значение в родительском списке выбора, значения, связанные с новым родительским значением, становятся доступными в связанном списке выбора.

### Как настройка влияет на обновления из других каналов

Для обновлений записей из других каналов параметр в поле "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении" в профиле компании учитывается только в том случае, если помощник импорта пытается обновить поле со списком множественного выбора, используя данные импорта, содержащие одно или несколько отключенных значений. Если этот флажок снят, поле со списком множественного выбора не обновляется. Но если флажок "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении" установлен, происходит следующее:

- Если все отключенные значения в данных импорта уже выбраны в записи, поле обновляется, а отключенные значения остаются в списке значений.
- Если данные импорта содержат хотя бы одно отключенное значение, которое еще не выбрано в поле, данное поле не обновляется.

Обратите внимание, что настройка флажка "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении" в профиле компании не учитывается в следующих случаях:

- Когда запись обновляется с помощью веб-служб, метода JavaScript API или запроса REST API, и отключенное значение включается в данные импорта для поля списка с множественным выбором. В этом случае отключенное значение всегда импортируется.
- Когда запись, содержащая отключенное значение в поле списка выбора с одним значением, обновляется через какой-либо канал, кроме пользовательского интерфейса. В этом случае отключенное значение никогда не удаляется из поля записи, если для поля в данных импорта не указано новое активное значение или значение null.

По умолчанию флажок "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении" в профиле компании не установлен, но администратор может изменить эту настройку.

### Отображение значений списка выбора в группы значений списка выбора

Для многих типов записей можно отображать значения полей списка выбора в одну или несколько групп значений списка выбора. Группы значений списка выбора ограничивают значения, которые могут выбирать пользователи в полях списка выбора. Каждая группа значений списка выбора может контролировать одно или несколько полей списка выбора для одного или нескольких типов записей. Дополнительные сведения о группах значений списка выбора см. в разделе [Сведения о группах значений списка выбора \(на стр. 1462\)](#).

При отображении значений поля списка выбора в группы значений списка выбора доступны следующие действия:

- Отображение некоторых, никаких или всех значений в данную группу значений списка выбора.
- Отображение каждого значения в одну или несколько групп значений списка выбора или ни в одну группу значений списка выбора.

### Процедура отображения значений списка выбора в группы значений списка выбора

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 На странице полей *Тип записи* нажмите ссылку "Изменение полномочий" для списка выбора, который требуется отобразить в одну или несколько групп значений списка выбора.
- 6 На странице "Настройка отображений полномочий" на шаге 1 выполните следующие действия:

- a** В разделе "Группа значений списка выбора" на этой странице выберите группу значений списка выбора.
  - b** Используйте стрелки для перемещения значений, которые требуется отобразить в выбранную группу значений списка выбора, из списка "Доступные значения списка выбора" в список "Значения, связанные с выбранными полномочиями".
  - c** Повторите шаги a и b для каждой группы значений списка выбора, в которую требуется отобразить поле.
- 7** По завершении отображения значений в группы значений списка выбора перейдите к шагу 2 на страницах настройки отображений полномочий и проверьте отображения.
- 8** Нажмите "Готово" для сохранения изменений.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Рекомендации по настройке групп значений списка выбора \(на стр. 1463\)](#)
- [Процесс настройки групп значений списка выбора \(на стр. 1464\)](#)
- [Создание групп значений списков выбора \(см. \[Создание групп значений списка выбора\]\(#\) на стр. 1465\)](#)

### Настройка макетов связанных элементов

Для повышения удобства работы в Oracle CRM On Demand предусмотрена возможность пользовательской настройки макетов страниц. Функции макета для связанных элементов позволяют настраивать макеты связанных списков для большинства типов записей для отображения определенных полей. Можно выбирать поля из связанных списков и некоторые родительские поля. Можно указать набор полей, которые требуется отображать, и порядок их отображения в соответствии с выполняемыми коммерческими задачами. Однако невозможно выбрать число отображаемых строк.

При необходимости можно выбрать ограниченного набора полей поле сортировки для следующих связанных элементов и указать порядок сортировки - по возрастанию или по убыванию:

- Активы, для всех типов родительских записей.
- Контакты, только для типа родительской записи "Организация".
- Возможности, для следующих типов родительских записей: "Организация", "Кампания", "Контакт", "Пользовательские объекты 01 - 03", "Дилер", "Цель", "Возможность" (элемент, связанный с дополнительными возможностями) и "Партнерская программа".

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Определение полей сортировки может влиять на производительность.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Невозможно настроить макет для раздела связанной информации "Команды" для большинства типов записей, поддерживающих команды.

Если в профиле компании выбран параметр "Включить расширенное представление для вкладок", можно указать пользовательские фильтры по умолчанию для разделов связанной информации, поддерживающие расширенное представление. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление критериями фильтрации по умолчанию для связанных позиций \(на стр. 1390\)](#).

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

Ниже приведено описание процедуры пользовательской настройки макета элементов сопутствующей информации

### Процедура пользовательской настройки макета элементов сопутствующей информации

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** Выберите "Настройка приложения".



- 3 В разделе 'Настройка типа записи' нажмите ссылку для требуемого типа записей.
  - 4 В разделе 'Управление макетами страниц' нажмите требуемую ссылку на макет сопутствующей информации для выбранного типа записей.  
Отображается страница 'Раздел сопутствующей информации'.
  - 5 В разделе 'Настройка дополнительной информации' выберите тип сопутствующей информации для пользовательской настройки.  
Для выбранного типа сопутствующей информации отображается страница 'Макет связанной информации'.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Набор элементов в разделе 'Настройка дополнительной информации' зависит от выбранного типа записей.
- 6 Выполните одно из следующих действий.
    - Нажмите "Правка" для модификации существующего макета.
    - Выберите "Создать макет" для создания нового макета.
    - Нажмите "Копировать" для копирования существующего макета.Отображается окно 'Мастер макета связанной информации'; этот мастер содержит пошаговые инструкции по выполнению данной процедуры.
  - 7 На шаге 1 'Имя макета' введите имя и (не обязательно) описание макета, затем нажмите 'Далее'.
  - 8 На шаге 2 'Настройка полей' выберите поля в списке 'Доступные поля', затем с помощью стрелок вверх и вниз рядом со списком 'Выбранные поля' задайте требуемый порядок полей в этом списке.  
Максимальное число полей для макета равно 20. Если выбрано более 20 полей, при попытке сохранить макет отображается ошибка.
  - 9 Если доступен параметр "Сортировка", можно выбрать поле сортировки и определить порядок сортировки записей: по возрастанию или по убыванию (необязательно).
- Примечание.** Если не выбрано поле сортировки, используется порядок сортировки и поле сортировки по умолчанию.
- Порядок сортировки применяется и там, где разделы связанной информации отображаются как вкладки, и там, где они отображаются как списки. Поле, выбранное в раскрывающемся меню "Сортировка", используется для сортировки, даже если это поле недоступно в списке "Выбранные поля". Например, если в раскрывающемся меню "Сортировка" в разделе сведений, связанных с возможностями, выбрано значение "Дата создания", все возможности сортируются по дате создания, даже если поле "Дата создания" недоступно в списке выбранных полей.
- 10 Нажмите "Готово".

### Управление критериями фильтрации по умолчанию для связанных позиций

Если в профиле компании выбран параметр "Включить расширенное представление для вкладок", можно указать пользовательские фильтры по умолчанию для разделов связанной информации, поддерживающие расширенное представление. Если определен фильтр для раздела связанной информации, этот фильтр применяется, когда пользователь открывает страницу сведений родительской записи, если выполняются оба следующих условия:

- Пользователь использует формат вкладок для разделов связанной информации.
- Поле, используемое для фильтра, является доступным полем поиска в макете поиска, назначенном данной роли пользователя для типа связанной записи.

Пользователи могут очистить фильтр по умолчанию. Однако после ухода пользователя со страницы сведений для записи при повторном возвращении на эту страницу снова будет применяться пользовательский фильтр по умолчанию.

При задании критерия для пользовательского фильтра по умолчанию следует учитывать следующие правила:

- Для типа связанной записи для данного типа родительской записи может существовать только один фильтр. Невозможно указать разные фильтры для отдельных макетов для типа связанной записи.
- Фильтр может влиять на производительность работы при открытии пользователем вкладки связанной информации, а также открытию страницы сведений о записи, если раздел связанной информации является первой вкладкой на странице сведений.
- Если поле, выбранное для фильтра, отсутствует в макете для раздела связанной информации для типа записи, это поле добавляется в раздел связанной информации во время выполнения, при условии, что поле фильтра является доступным полем поиска в макете поиска для типа связанной записи в роли пользователя.
- Некоторые поля оптимизированы для ускорения поиска и сортировки списков. Эти оптимизированные поля выделены зеленым цветом в списке полей, доступных для использования в качестве поля фильтра. Рекомендуется использовать одно из этих полей для фильтра.
- Если поле, выбранное для фильтра, не является полем списка для выбора, введенное значение фильтра сохраняется на языке пользователя и не переводится. Когда пользователь открывает список связанных записей, записи фильтруются по значению, введенному для фильтра, независимо от языка пользователя, открывшего отфильтрованный список. Сведения об использовании полей списка выбора в критериях фильтрации по умолчанию см. в подразделе "О полях списка выбора в критериях фильтрации по умолчанию" в этом тематическом разделе.
- Если используется поле, формат которого зависит от национальных параметров текущего пользователя для фильтра, в результате поиска возвращаются записи, соответствующие значению фильтра, независимо от формата. Например, если используется поле даты для фильтра, в результате поиска возвращаются записи, в которых дата в поле фильтра совпадает с указанной датой независимо от формата даты, используемого для пользователя, который просматривает список связанных записей.
- Поиск записей, соответствующих критерию фильтрации, зависит от регистра.

#### О полях списка выбора в критериях фильтрации по умолчанию

Если выбрать поле списка выбора для фильтра и если для условия фильтра требуется указать одно или несколько значений, можно использовать значок поиска (лупа) для выбора значений или ввести значения напрямую.

Для условий "Равно", "Содержит все значения", "Не содержит значений" и "Не равно" при определении критериев фильтрации действует следующее правило:

- Если используется значок поиска для выбора значения списка выбора или введено значение, точно соответствующее текущему значению списка выбора на вашем языке, для поиска сохраняется независимый от языка код (LIC) значения списка выбора. Когда пользователь открывает список связанных записей, Oracle CRM On Demand сравнивает сохраненный код LIC с кодами LIC значений списка выбора, а соответствующее значение списка выбора для LIC на языке пользователя используется для фильтрации списка связанных записей.
- Если введено значение, которое не соответствует в точности существующему значению списка выбора на языке пользователя, для поиска сохраняется введенное значение. Значение сохраняется на вашем языке пользователя. Когда пользователь открывает список связанных записей, Oracle CRM On Demand сравнивает введенное значение с кодами LIC значений списка выбора. Записи фильтруются по значению, введенному для фильтра, независимо от языка пользователя, открывшего отфильтрованный список.

Для условий "Между", "Больше" и "Меньше" значение, которое введено или выбрано для фильтра, сохраняется для поиска. Значение сохраняется на вашем языке пользователя. Для этих условий Oracle CRM On Demand сравнивает введенное значение с кодами LIC значений выбора.

Для условия "Содержит хотя бы одну запись" значения, введенные или выбранные для фильтра, сохраняются для поиска. Значения сохраняются на вашем языке пользователя. Для этих условий Oracle



CRM On Demand сравнивает введенное значение со значениями списка выбора, а не с кодами LIC этих значений. Поэтому использование условия "Содержит хотя бы одну запись" для фильтра по умолчанию может привести к непредсказуемому поведению для пользователей, имеющих другой язык пользователя.

Дополнительную информацию о критериях фильтрации и значениях фильтра можно найти в следующих разделах:

- [Об условиях фильтров \(на стр. 84\)](#)
- [О значениях фильтра \(на стр. 89\)](#)
- О поиске в списках множественного выбора (см. [О поиске в списках множественного выбора](#) на стр. 90)

В следующей процедуре описано, как определить критерии для пользовательского фильтра по умолчанию для типа связанной записи.

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

***Для определения критериев для пользовательского фильтра по умолчанию для типа связанной записи***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для типа родительской записи.  
Например, если необходимо указать фильтр для списка записей в разделе связанной информации на странице "Сведения о вызове" щелкните "Операция".
- 4 На странице "Настройка приложения" для типа записи в разделе "Управление макетами страниц" щелкните ссылку "Макет связанной информации" для типа связанной записи.  
Например, если необходимо указать фильтр для списка записей в разделе информации, связанной с контактами, на странице "Сведения о вызове" для организаций, на странице "Настройка приложения организации" щелкните "Взаимодействие с организацией: макет связанной информации".
- 5 В строке заголовка страницы "Настройка дополнительной информации" щелкните "Управление критериями фильтрации по умолчанию".
- 6 На странице "Критерии фильтрации по умолчанию" для типа родительской записи выполните одно из следующих действий:
  - a Если фильтр отсутствует для типа связанной записи, щелкните "Новые критерии фильтрации по умолчанию".
  - b Если фильтр уже существует для типа связанной записи, выберите соответствующую команду в меню уровня записи для фильтра следующим образом:
    - Если необходимо изменить фильтр, выберите "Изменить".
    - Если необходимо удалить фильтр, выберите "Удалить".
- 7 Если фильтр для типа связанной записи создается в первый раз, в поле "Тип связанной записи" на странице "Изменение критериев фильтрации по умолчанию" выберите тип связанной записи.  
Можно выбрать только связанные типы записей, для которых еще не определен фильтр по умолчанию.  
**Примечание.** При изменении существующего пользовательского фильтра по умолчанию для типа связанной записи невозможно выбрать другой тип связанной записи в поле "Тип связанной записи". Для создания фильтра для другого типа связанной записи необходимо создать новый фильтр.
- 8 В разделе "Критерии фильтрации по умолчанию" выберите поле для фильтра, затем выберите условие фильтра, а затем выберите или введите значение фильтра.
- 9 Сохраните внесенные изменения.

## Ограничения для пользовательских макетов

Для указанных типов макетов имеются следующие ограничения:

- Макеты статических страниц
- Макеты динамических страниц
- Макеты главных страниц
- Макеты поиска

Для типов макетов статических, динамических и главных страниц максимальное число символов (с пробелами) для имени пользовательского макета равно 50. Для типа макета поиска максимальное число символов (с пробелами) для имени пользовательского макета равно 30.

Общее число символов во всех именах макетов данного типа не должно превышать 30000 для одного типа записи, включая макет по умолчанию (если есть). В противном случае мастер управления ролями будет работать некорректно. Этот предел определяет число создаваемых пользовательских макетов. Если имена макетов хранятся в Oracle CRM On Demand, они разделяются запятыми, поэтому общее число символов для хранения имени макета равно:

$1 + (\text{длина имени макета})$

В этом случае *длина имени макета* - это число символов в имени макета.

Для примерного расчета числа макетов данного типа, которые можно создать для типа записи, определите среднюю длину имени и используйте следующую формулу:

$30000 / [1 + (\text{длина имени макета})]$

В этой формуле *длина имени макета* - это число символов в типовом имени макета.

Например, если длина типового имени макета статической страницы для типа записи "Организация" равна 29 символов, то может храниться примерно 1000 таких макетов. При этом символы в имени макета статической страницы по умолчанию включаются в общий предел для типа записи. Таким образом, число пользовательских макетов статической страницы для типа записи "Организация" будет равно 999 или даже меньше (в зависимости от длины имени макета по умолчанию).

Аналогично, если длина типового имени макета главной страницы для типа записи "Организация" равна 29 символов, то может храниться примерно 999 таких пользовательских макетов (или меньше, в зависимости от длины имени макета главной страницы по умолчанию).

## Настройка статических макетов страниц

Правильный внешний вид приложения важен для адаптации пользователей, и одним из путей достижения правильного внешнего вида является настройка макетов страниц. Как часть процесса настройки можно выполнить следующее:

- Добавить пользовательские поля в формы "Правка", "Сведения" и "Создать".
- Пометить поля как обязательные в формах "Правка" и "Создать".
- Добавить или скрыть разделы на страницах "Сведения".

Можно сделать выбор невозможным (скрыть) для работников или сделать выбор возможным, но скрытым изначально.

Имеется два способа настройки макетов страниц. Можно определить статические макеты страниц, назначив специальные поля по ролям, или задать динамические макеты страниц, которые изменяются в зависимости от типа создаваемой записи. Динамические макеты страниц также могут назначаться по ролям. Число символов для имен макета страницы ограничено. Дополнительные сведения см. в разделе [Ограничения для пользовательских макетов \(на стр. 1393\)](#).

Можно создать новые макеты для каждого типа записи и затем назначить макет страницы каждого типа записи для роли пользователя. Когда пользователь с этой ролью регистрируется в системе, он увидит

любой из настроенных макетов, специальный для каждого типа записи. Например, можно создать два макета страниц для возможностей: один упрощенный макет для представителей обслуживания, показывающий только наиболее важные поля, и другой макет для торговых представителей, показывающий гораздо больше полей, и назначить эти разные макеты для разных ролей. Пользователи, которым не назначены роли представителей обслуживания или торговых представителей, продолжают видеть макет по умолчанию для страницы "Возможности". В качестве другого примера можно создать два макета страниц для контактов, в которых поле "Субъект" является обязательным, если представители обслуживания добавляют новые контакты, но не обязательным, когда менеджеры по обслуживанию добавляют новые контакты.

Если для определенной роли не назначен пользовательский макет страницы, для этого типа записи используется страница по умолчанию.

При настройке макета страницы можно определить следующее:

- Какие поля появляются на странице  
Для появления пользовательских полей требуется их добавить в макеты страниц. После этого пользователи с ролями, для которых назначены эти пользовательские макеты страниц, увидят эти поля на странице "Правка", "Сведения" и "Создать форму" (на панели действий).
- Где поля появляются на странице
- Какие поля являются обязательными
- Какие поля предназначены только для чтения
- Поля, которые должны всегда отображаться в макете, даже если пользователь индивидуализировал его
- Какие связанные ссылками типы записей отображаются в разделе "Связанная информация" на странице "Сведения".  
Например, может потребоваться отображение связанных контактов на странице "Сведения" субъектов.
- Сколько разделов и с какими заголовками отображается на странице.

Стандартные макеты можно скопировать, но их невозможно редактировать и удалять. Можно удалять пользовательские макеты, пока они не назначены для роли, или динамические макеты.

### Индивидуальная настройка макетов страницы

Пользователи могут выполнить персональную настройку макета разделов связанной информации на странице сведений для типа записи, если их роли пользователя предоставлена привилегия "Персональная настройка страницы сведений - связанная информация".

Пользователи могут выполнить персональную настройку макета полей на странице сведений для типа записи, когда их роль пользователя настроена следующим образом:

- Для роли предоставлена привилегия "Персональная настройка страницы сведений - поля".
- Роли назначен пользовательский макет страницы для типа записи.

Дополнительные сведения об индивидуализированных макетах страниц см. в следующих разделах:

- [Как индивидуализированные макеты связанной информации взаимодействуют с макетами страниц для ролей \(на стр. 1450\)](#)
- [Как индивидуализированные макеты полей взаимодействуют с макетами страниц для ролей \(на стр. 1454\)](#)

### Характеристики полей в макетах страниц

При разработке макетов страниц учитывайте следующее:

- Некоторые поля записей являются важными для подсчетов в отчетах и прогнозах. Для обеспечения правильного использования этих полей они обязательно помечаются флажками. Во время настройки

макета страницы в этих полях невозможно изменить такие обязательные флажки. Также невозможно удалить эти флажки из макета страницы.

- Удаление полей из макета страницы может существенно повлиять на то, как используются записи. Например, если удалить поля "Состояние" и "Публикация" в записях решений, работники при использовании такого макета страницы не смогут утвердить решения или сделать их доступными для других пользователей.
- Адреса группируются так, чтобы поле и его метка соответствовали соглашениям по наименованию для каждой страны. Вследствие этого для некоторых типов записей невозможно разделить отдельные строки адресов. Вместо этого следует выбрать поле, включающее группу строк адресов (функцию единого адреса). Эта функция заменяет отдельные поля, которые можно было выбрать в выпусках, предшествующих выпуску 20, такие как "Улица", "Город", "Почтовый индекс". Например, для зацепок поле "Выставление счета" появляется в шагах "Настройка полей" и "Макет полей" в Помощнике настройки макетов страниц. Поле "Выставление счета" содержит все поля адресов выставления счета.
- Стандартные и пользовательские поля примечаний в списке длинных текстовых полей в макете страницы можно переместить в другие области макета.
- Следующие поля можно переместить в список длинных текстовых полей (и из этого списка), а также в другие области (и из других областей) в макете страницы:

| Запись               | Имя поля                           |
|----------------------|------------------------------------|
| Адрес субъекта       | Описание                           |
| Адрес                | Описание                           |
| Адрес                | Примечания                         |
| Шаблон оценки продаж | Описание                           |
| Операции             | Следующий вызов                    |
| Заявка               | Существующие партнерства           |
| Заявка               | Ожидаемые преимущества партнерства |
| Заявка               | Индексированный длинный текст      |
| Актив                | Описание                           |
| Книга                | Описание                           |
| Адрес дилера         | Описание                           |
| Событие              | Описание                           |
| Событие              | Сведения о сеансе                  |
| Событие              | Проверка цели                      |

| Запись                                    | Имя поля           |
|-------------------------------------------|--------------------|
| Фонд                                      | Описание           |
| Запрос фонда                              | Описание           |
| Домохозяйство                             | Описание           |
| Приглашенный                              | Примечания         |
| Приглашенный                              | Сведения о сеансе  |
| Позиция плана сообщений                   | Сводка             |
| Позиция плана сообщений                   | Заметки докладчика |
| Позиция плана сообщений                   | Аудитория          |
| План обмена сообщениями                   | Аудитория          |
| План обмена сообщениями                   | Примечания         |
| План обмена сообщениями                   | Описание           |
| Отношения между позициями плана сообщений | Аудитория          |
| Отношения между позициями плана сообщений | Сводка             |
| Цель                                      | Описание           |
| Цель                                      | Целевая группа     |
| Вызов субъекта                            | Следующий вызов    |
| Вызов субъекта                            | Описание           |
| Встреча                                   | Следующий вызов    |
| Встреча                                   | Описание           |
| Вызов участнику                           | Следующий вызов    |
| Вызов участнику                           | Описание           |
| Адрес контакта                            | Допустимые графики |

| Запись                                    | Имя поля                        |
|-------------------------------------------|---------------------------------|
| Адрес контакта                            | Описание                        |
| Вызов контакта                            | Описание                        |
| Вызов контакта                            | Следующий вызов                 |
| Интеллектуальный вызов                    | Описание                        |
| Интеллектуальный вызов                    | Следующий вызов                 |
| Задача                                    | Описание                        |
| Задача                                    | Следующий вызов                 |
| Партнер                                   | Описание                        |
| Адрес партнера                            | Описание                        |
| Партнерская программа                     | Описание                        |
| Продукт                                   | Описание                        |
| Показание для продукта                    | Описание                        |
| Выручка                                   | Описание                        |
| Выручка организации                       | Описание                        |
| Выручка контакта                          | Описание                        |
| Доход по продукту для возможности         | Описание                        |
| Отказ от ответственности для образцов     | Текст отказа от ответственности |
| Партия образцов                           | Описание                        |
| Транзакция с пробами                      | Примечания                      |
| Запрос на обслуживание                    | Тема                            |
| Позиция в операции                        | Описание                        |
| Транспортное средство                     | Описание                        |
| История обслуживания транспортных средств | Описание                        |

## Макеты страниц и списки

Макеты страниц и полномочия ролей могут использоваться для ограничения полей, доступных пользователям для поиска, просмотра в списках и экспорта. Когда пользователь создает или уточняет список записей либо использует расширенный поиск, чтобы найти записи, то полномочия и макеты страниц, присвоенные роли этого пользователя, определяют, какие поля он может просматривать.

Если роль пользователя имеет полномочия "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск по всем полям поиска, доступным в макете поиска, который назначен этой роли пользователя для данного типа записей. Также при создании или уточнении списка пользователь может выбрать любое поле для его отображения в виде столбца в списке записей, возвращаемых поиском.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Рекомендуется, чтобы администраторы компании запрещали параметр "Все поля" в полномочиях поиска и списков для большинства ролей пользователя. Когда эти полномочия запрещены, поля, не используемые в организации, не отображаются на страницах поиска и списков. Это уменьшает путаницу и облегчает для пользователей просмотр полей, которыми они больше всего интересуются.

Если роль пользователя не имеет полномочий "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск только по тем полям, которые отвечают следующим двум критериям.

- Поле является доступным полем поиска в макете поиска, назначенном данной роли пользователя для указанного типа записи.
- Поле отображено в макете страницы сведений, назначенном роли пользователя для данного типа записи. Если для роли определены динамические макеты страницы, то поле должно отображаться по крайней мере на одном динамическом макете страницы.

Также при создании или уточнении списка пользователь может выбрать поле для отображения в виде столбца в списке записей, возвращаемых поиском, только если поле отображено по крайней мере на одном макете страницы сведений, включая динамические макеты страницы, назначенные роли пользователя для типа записи. Ограничения также влияют на то, что пользователь может экспортировать в список. Если роль пользователя имеет полномочия "Список - экспорт отображаемых полей", но не имеет полномочий "Список - экспорт всех полей", то пользователь может экспортировать только те поля, которые отображены в списке. Пользователь не может экспортировать все поля записей в список.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В случае расширенного поиска, запущенного пользователем с помощью ссылки "Дополнительно" в списке связанных записей родительской записи, в отношении доступности полей поиска и полей, доступных для вывода в результатах поиска, применяются дополнительные условия. Дополнительные сведения см. в разделе [Расширенный поиск связанных записей \(на стр. 98\)](#)

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

### Процедура создания макета страницы

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Макет страницы" нажмите требуемую ссылку "Макет страницы".
- 5 В списке "Макет страницы" выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите ссылку "Правка" для модификации существующего макета.
  - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
  - Нажмите ссылку "Копировать" для копирования существующего макета.

Появляется Мастер макета страницы, направляющий выполнение процедуры.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число шагов в Мастере макета страницы может быть различным в зависимости от выбранной ссылки "Макет страницы".



6 Шаг 1. Имя макета. Введите имя и описание (необязательное) для макета.

7 На шаге 2 "Настройка полей" выберите следующие характеристики полей:

- Установите флажок "Обязательное" для всех полей, которые требуется сделать обязательными.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** От пользователя не требуется выбирать поле типа "Флажок", помеченное как обязательное. Если требуется, чтобы поле флажка имело значение "Истина" (то есть флажок был установлен), необходимо использовать правила проверки полей в поле флажка. Дополнительные сведения см. в разделе Управление полями (см. [Об управлении полями](#) на стр. 1326).

- Установите флажок "Только чтение" для всех полей, которые требуется сделать доступными только для чтения.
- Флажок "Всегда в макете" устанавливается для полей, которые не должны удаляться из макета.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании нового макета страницы флажок "Всегда в макете" устанавливается по умолчанию и доступен только для чтения для всех полей, настроенных как обязательные, если для данного поля не настроено стандартное значение. Если для обязательного поля настроено значение по умолчанию, флажок "Всегда в макете" установлен, но может быть снят. Рекомендуется установить флажок "Всегда в макете" для всех полей, настроенных как обязательные при условии. И если для типа записи используется или планируется использовать динамический макет страницы, рекомендуется установить флажок "Всегда в макете" для поля списка выбора, которое определяет этот динамический макет.

Для получения сведений о флажке "Обязательное при условии" см. раздел [О полях, обязательных при условии](#) (на стр. 1343).

8 Шаг 3. Макет полей. На этом шаге можно выполнить следующее:

- Переместить поля из списка "Доступные поля" *типа записи* в область "Упорядочивание макета страницы" *типа записи*.

Следует переместить пользовательские поля и специальные поля для отрасли, которые требуется добавить в формы. Также, если любое из полей, для которых в шаге 2 был установлен флажок "Всегда в макете", еще отсутствуют в макете, следует добавить их в макет.

**ВНИМАНИЕ!** Если для обязательного поля не задано стандартное значение, это обязательное поле должно быть в макете страницы. В противном случае никто не сможет создать или изменить запись такого типа, используя этот макет. Если для обязательного поля настроено стандартное значение, это обязательное поле может при необходимости отображаться в макете страницы. Также необходимо убедиться, что все обязательные при условии поля присутствуют в макетах соответствующих страниц. В противном случае пользователи не смогут ввести значение для этих полей, когда они станут обязательными.

- Удалите поле "Описание" из макета страницы или переместите его в другую область макета.
- Упорядочить информацию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эти изменения воздействуют на все формы для данного типа записи, когда пользователь с соответствующей ролью просматривает страницы. Тем не менее, при обновлении макета полей для типа записи после его индивидуальной настройки пользователем внесенные изменения не применяются к данному индивидуализированному макету. Некоторые поля содержат группу полей или многострочные поля. Не следует перемещать эти поля по странице, поскольку содержащаяся в них информация может перекрыть другие поля в окончательном макете. По этой причине приложение не разрешает перемещать многострочные текстовые поля, такие как "Описание". Приложение использует шаблон адреса, обеспечивающий наличие полей, специфических для каждой страны. Дополнительные сведения см. в разделе [Соответствие стран и адресов](#) (на стр. 1792).

9 Шаг 4. Связанная информация. На этом шаге можно выполнить следующее:

- Добавить или удалить разделы, появляющиеся на странице "Сведения". Эти разделы являются областями, в которых пользователи могут связывать ссылками записи с текущей записью.

Например, если требуется, чтобы работники не могли связывать продукты с бизнес-возможностями, убедитесь, что раздел "Продукты" не выводится в поле "Отображаемые" или "Доступная информация".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи могут изменить эти настройки по умолчанию, используя в своих приложениях ссылку "Изменить макет" на странице "Сведения". После того как пользователи отредактируют свои личные макеты, они не увидят новых изменений в связанной информации, выполненных администратором компании пока не отредактируют свои макеты в следующий раз.

- Изменить порядок разделов на странице "Сведения".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эти изменения воздействуют на страницы "Сведения" для этого типа записи, когда пользователь с соответствующей пользовательской ролью просматривает страницы.

- 10 Шаг 5. Макет связанной информации. Выберите соответствующий макет связанной информации для каждого из разделов связанной информации на странице.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макет по умолчанию для раздела связанной информации является стандартным. Если вы уже создали пользовательские макеты связанной информации, то сможете выбрать их в списке. Подробнее о создании макетов связанной информации см. в разделе [Настройка макетов связанных элементов](#) (на стр. 1389).

- 11 Нажмите "Готово".
- 12 Назначьте макет страницы для этого типа записи требуемым ролям пользователей. Подробнее см. [Добавление ролей](#) (на стр. 1540).

## Пользовательская настройка макетов страниц для создания новых записей

Доступно создание и пользовательская настройка макетов страниц, используемых для создания новых записей. Для этих макетов можно улучшить внешний вид Oracle CRM On Demand, позволив пользователям просматривать только самые актуальные и востребованные поля для типа записи.

На странице "Создать макет записи" можно выбрать поля для включения в макет, указать обязательные поля, поля только для чтения, а также изменить порядок полей в макете в соответствии с потребностями организации.

Можно скопировать или изменить существующий макет, а затем модифицировать его в соответствии со своими требованиями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число символов для имени макета ограничено. Дополнительные сведения см. в разделе [Ограничения для пользовательских макетов](#) (на стр. 1393).

После создания пользовательского макета следует использовать мастер управления ролями, чтобы назначить макет новой записи для ролей пользователей, которым требуется использовать этот макет. При этом также указывается, где в приложении используется данный макет. Например, можно указать, что макет должен использоваться только при создании пользователем записи с помощью панели действий или глобального заголовка. Дополнительные сведения о назначении макетов новой записи ролям см. в разделах [Добавление ролей](#) (на стр. 1540) и [Страницы макетов новых записей](#) (см. [Макеты для страниц новых записей](#) на стр. 55).

### Создание или изменение макета при создании новых записей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Управление макетами страниц" щелкните ссылку "Макет новой записи" для *типа записи*.
- 5 На странице "Макет новой записи" выполните одно из следующих действий:

- Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего макета.
- Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.

Появляется Мастер макета страницы, направляющий выполнение процедуры.

6 Шаг 1. Имя макета. Введите имя макета и описание в случае необходимости.

7 На шаге 2 "Настройка полей" выберите следующие характеристики полей:

- Установите флажок "Обязательное" для всех полей, которые требуется сделать обязательными.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** От пользователя не требуется выбирать поле с типом поля флажка из числа полей, которые отмечены как обязательные. Если требуется, чтобы поле флажка имело значение "Истина" (то есть флажок был установлен), необходимо использовать правила проверки полей в поле флажка. Дополнительные сведения см. в разделе Управление полями (см. [Об управлении полями](#) на стр. 1326).

- Установите флажок "Только чтение" для всех полей, которые требуется сделать доступными только для чтения.

Для получения сведений о флажке "Обязательное при условии" см. раздел [О полях, обязательных при условии](#) (на стр. 1343).

8 Шаг 3. Макет полей. На этом шаге можно выполнить следующее:

- Переместите поля из списка "Доступные поля" типа записи в различные разделы области "Упорядочивание макета страницы для *типа записи*".

Следует переместить пользовательские поля и специальные поля для отрасли, которые требуется добавить в макет страницы.

**ВНИМАНИЕ!** Если для обязательного поля не задано стандартное значение, это обязательное поле должно быть в макете страницы. В противном случае никто не сможет создать запись такого типа, используя этот макет. Если для обязательного поля настроено стандартное значение, это обязательное поле может при необходимости отображаться в макете страницы. Также необходимо убедиться, что все обязательные при условии поля присутствуют в макетах соответствующих страниц. В противном случае пользователи не смогут ввести значение для этих полей, когда они станут обязательными.

- Удалите поле "Описание" из макета страницы или убедитесь, что поле "Описание" находится в разделе "Поля длинного текста" макета страницы.
- Измените порядок представления информации, переместив поля между разделами в соответствии с потребностями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эти изменения действуют на все формы для данного типа записи, когда пользователь с соответствующей ролью просматривает страницы. Некоторые поля содержат группу полей или многострочные поля. Не следует перемещать эти поля по странице, поскольку содержащаяся в них информация может перекрыть другие поля в окончательном макете.

9 Нажмите "Готово".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы после добавления макета в приложение пользователи смогли его увидеть, потребуется сделать его доступным для соответствующих ролей пользователя. Подробнее о добавлении и модификации ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1540).

## Переименование заголовков разделов полей

На страницах правки и сведений о записях поля группируются в разделах. Для использования знакомой пользователям терминологии можно переименовать заголовки над группами полей на страницах 'Правка' и 'Сведения'. Например, в главной странице субъекта можно изменить 'Ключевые сведения о субъекте' на 'Профиль субъекта'.

Невозможно переименовать разделы в стандартных макетах. Требуется создать новый макет и переименовать разделы в этом пользовательском макете.

На странице 'Сведения' не появляются разделы, в которых отсутствуют поля.

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

### **Для переименования раздела**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Макет страницы" нажмите требуемую ссылку "Макет страницы".
- 5 На странице 'Макет страницы' *типа записи* нажмите 'Изменить разделы'.
- 6 В раскрывающемся списке 'Язык перевода' выберите основной язык для своей компании.
- 7 В поле 'Отображаемое имя' введите имя, которое требуется использовать.
- 8 (Необязательно) Для указания того, что новое имя требуется перевести на другие языки, активизированные для компании, установите флажок "Пометить для перевода".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется, чтобы это обновленное имя появилось в других активизированных языках, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках (или когда выбираете другой язык в раскрывающемся списке "Язык перевода" на этой странице) обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести.

Если не установить флажок "Пометить для перевода", останутся ранее переведенные отображаемые имена, на которые не воздействуют выполненные здесь изменения.

- 9 Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому имени:
  - a Выберите язык, перевод на который требуется ввести, в раскрывающемся списке "Язык перевода".
  - b Введите эквивалентный перевод в соответствующее поле "Отображаемое имя" и нажмите "Сохранить".
  - c Нажмите ссылку для возврата на страницу "Поля", в которой вносились исправления, и в случае необходимости снова выберите язык.Переведенное имя отображается черным цветом в столбце "Отображаемое имя".

### **Пользовательские веб-апплеты**

Пользовательские веб-апплеты позволяют внедрять внешний веб-контент, отчеты и информационные панели содержимое в следующих местах в Oracle CRM On Demand:

- Глобальные веб-апплеты
  - Панель действий

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для выпуска 27 и более поздних это может также относиться к глобальным веб-апплетам в глобальном заголовке, настраиваемом в составе макета панели действий и глобального заголовка.

- На главной странице пользователя
- Веб-апплеты для записей конкретного типа
  - На главной странице для этого типа записей
  - На странице сведений

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о соглашениях для нестандартного кода Oracle CRM On Demand см. в разделе [Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand \(на стр. 1468\)](#).

Можно создавать веб-апплеты пяти типов для внедрения разных видов веб-контента:

- **Информационная панель.** Используется для встраивания информационных панелей.
- **Поток.** Применяется для внедрения потоков RSS. Например, может потребоваться внедрить новый поток на "Моей главной странице".

**Примечание.** Поддерживается только стандарт RSS 2.0.

- **HTML.** Применяется для внедрения кода HTML. Например, этот веб-апплет используется для внедрения веб-виджетов из внешнего источника, такого как Google Maps.
- **Отчет.** Используется для встраивания отчетов.
- **Адрес URL.** Применяется для внедрения контента, который доступен по указанному адресу URL в приложении Oracle CRM On Demand. Например, на страницу "Сведения о зацепках" можно добавить пользовательский веб-апплет, позволяющий отображать поиск Google в сведениях о зацепке с этим именем. Дополнительные сведения о стандартизации URL-адресов в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Стандартизация URL-адресов \(на стр. 1456\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для внедрения отчета или информационной панели в пользовательский веб-апплет, веб-вкладку или веб-ссылку типа URL можно также использовать URL-адрес, однако эта функция поддерживается не в полном объеме, и URL-адрес может оказаться недоступным после обновления. О том, где можно внедрять отчеты и информационные панели в Oracle CRM On Demand, см. в разделе [О внедрении отчетов и информационных панелей в Oracle CRM On Demand \(на стр. 1365\)](#).

Можно добавить веб-апплет для любого типа записи, для которого являются видимыми ссылки "Макет страницы".

Два преимущества при создании пользовательского веб-апплета по сравнению с пользовательской веб-вкладкой:

- Пользовательский веб-апплет, отображаемый на странице (например, на странице "Сведения о зацепках"), позволяет просматривать данные на странице сведений одновременно с другими данными. С другой стороны, если внешние данные просматриваются с помощью веб-вкладки, после нажатия веб-вкладки происходит переход на страницу веб-вкладки со страницы сведений.
- В ряде случаев полезен просмотр исчерпывающих объемов информации, например, портфеля активов. Пользовательские веб-апплеты позволяют показывать большой объем информации с другого веб-сайта без загрузки этой информации в Oracle CRM On Demand. В случае загрузки больших объемов информации в Oracle CRM On Demand требуются инструменты интеграции для обслуживания большого числа столбцов данных.

### Предельное число пользовательских веб-апплетов

Максимальное число пользовательских веб-апплетов, которое может отображаться в мастере компоновки, составляет 200. Этот предел применяется в мастерах компоновки для страницы "Моя главная страница", главных страниц типов записи, а также строки "Действие". Пользовательские отчеты главной страницы включаются в число пользовательских веб-апплетов для главной страницы типа записи и страницы "Моя главная страница".

Этот предел может влиять на макеты, которые конечные пользователи видят в приложении, а также мастера компоновки, используемые администраторами для создания и изменения макетов. Если для расположения (например, страницы "Моя главная страница", главной страницы типа записи, страницы подробных сведений или строки действий) создано более 200 пользовательских веб-апплетов, тогда в следующий раз при изменении макета расположения в мастере компоновки отображается 200 последних измененных пользовательских веб-апплетов. Все остальные пользовательские веб-апплеты не отображаются, даже если они были ранее включены в список отображаемый апплетов или список

доступных апплетов. После сохранения изменений в макете все апплеты, которые были недоступны в мастере компоновки, становятся также недоступны для конечных пользователей, роль которых имеет этот макет, даже если апплет ранее отображался в макете по умолчанию или был доступен для добавления пользователями в свой макет.

### Связанная информация

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Создание веб-апплетов для типов записей \(на стр. 1405\)](#)
- [Создание глобальных веб-апплетов \(на стр. 1467\)](#)
- [Создание веб-апплетов информационных панелей \(см. \[Создание веб-апплетов информационных панелей\]\(#\) на стр. 1416\)](#)
- [Создание веб-апплетов HTML \(на стр. 1411\)](#)
- [Создание веб-апплетов отчетов \(на стр. 1414\)](#)
- [Создание веб-апплетов RSS-ленты \(см. \[Создание веб-апплетов ленты RSS\]\(#\) на стр. 1407\)](#)
- [Создание веб-апплетов URL \(на стр. 1412\)](#)
- [Пример настройки веб-апплета для RSS-канала \(на стр. 1417\)](#)
- [Перевод веб-апплета и имен пользовательских отчетов \(см. \[Перевод имен веб-апплетов и пользовательских отчетов\]\(#\) на стр. 1419\)](#)
- [Отключение нестандартного кода для пользователей \(на стр. 1404\)](#)

### Отключение нестандартного кода для пользователей

При устранении технических проблем для пользователя в Oracle CRM On Demand может потребоваться отключить весь нестандартный код, включая нестандартный код в пользовательских веб-апплетах и всех пользовательских дополнениях HTML-заголовков для этого пользователя. Если после отключения нестандартного кода проблема исчезнет, то вероятно, что ее причиной был именно нестандартный код. Кроме того, при обращении за помощью в Oracle может быть предложено отключить весь нестандартный код для облегчения устранения проблемы.

Поле "Включение нестандартного кода" в профиле пользователя позволяет администраторам отключить весь нестандартный код для этого пользователя, а также включить индикатор нестандартного кода для этого пользователя. Если индикатор нестандартного кода включен для пользователя, при переходе на страницу Oracle CRM On Demand в ее нижней части выводится одно из следующих сообщений:

- **Нестандартный код активен.** Обнаружен нестандартный код, который активен на текущей странице.
- **Нестандартный код не обнаружен.** На текущей странице не найден нестандартный код.
- **Нестандартный код отключен.** На текущей странице найден нестандартный код, однако он отключен.

Сведения о параметрах, доступных в поле "Включение нестандартного кода", см. в разделе [Пользовательские поля \(на стр. 1503\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После добавления поля "Включение нестандартного кода" в макет страницы "Владелец" пользователи с этой ролью смогут самостоятельно отключать нестандартный код и включать индикатор нестандартного кода.

### Нестандартный код в исходном коде

Если на странице активен нестандартный код, он отображается в исходном коде для страницы с примечаниями, отмечающими начало и конец нестандартного кода. Если нестандартный код отключен, он не включается в исходный код для страницы. Вместо этого в исходном коде содержится примечание, указывающее, что нестандартный код отключен.



## Создание веб-апплетов для типов записей

Предусмотрена возможность внедрения внешнего веб-контента путем создания пользовательского веб-апплета, который появляется на главной странице или странице "Сведения" для типа записи. В пользовательские веб-апплеты для главных страниц и страниц сведений типов записей можно также внедрять отчеты и информационные панели.

При создании веб-апплета требуется добавить его в макет страницы для главной страницы или страницы "Сведения". Макет должен быть назначен для соответствующей роли пользователя, чтобы пользователи могли его увидеть.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочия на настройку приложения и управление пользовательскими веб-апплетами. Если в профиле компании установлен флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов", можно создавать апплеты только в том случае, если поле "Язык перевода" содержит язык по умолчанию для данной компании.

### Процедура создания нового веб-апплета

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Управление макетами страниц" щелкните ссылку на обязательный тип записи "Веб-апплет".
- 5 В списке "Апплет" *типа записи* нажмите "Создать".
- 6 На странице "Веб-апплет" заполните следующие поля.

| Поле | Примечания                                                                                                 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя  | Введите имя. Введенное в это поле значение появляется в строке заголовка в разделе "Связанная информация". |



| Поле                  | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пометить для перевода | <p>Этот флажок доступен только в том случае, если в профиле компании установлен флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов". При создании апплета в первый раз флажок "Пометить для перевода" установлен и доступен только для чтения. Флажок "Пометить для перевода" действует только при обновлении существующего апплета. Кроме того, флажок "Пометить для перевода" предназначен только для чтения, если для компании в поле "Язык перевода" в списке апплетов перед изменением апплета выбран язык, который не используется по умолчанию для этой компании. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Перевод имен веб-апплетов и пользовательских отчетов (на стр. 1419)</a>.</p> <p>При изменении имени существующего пользовательского веб-апплета на языке, установленном по умолчанию для данной компании, используйте флажок "Пометить для перевода" следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если требуется заменить переведенные версии имени обновленным именем, установите флажок "Пометить для перевода".</li> <li>■ Если нужно, чтобы переведенные версии имени остались без изменений, не устанавливайте флажок "Пометить для перевода".</li> </ul> |
| Местоположение        | <p>Выберите главную страницу или страницу сведений, в зависимости от того, на которой из них должен быть представлен внешний контент, отчет или информационная панель.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Столбцы               | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Главная страница".</p> <p>В меню "Столбцы" можно выбрать одинарную или двойную ширину апплета.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Затем заполните поля в соответствии с типом требуемого апплета, как описано в следующих разделах:

- Создание веб-апплетов информационных панелей (см. [Создание веб-апплетов информационных панелей](#) на стр. 1416)
- [Создание веб-апплетов HTML](#) (на стр. 1411)
- [Создание веб-апплетов отчетов](#) (на стр. 1414)
- Создание веб-апплетов RSS-ленты (см. [Создание веб-апплетов ленты RSS](#) на стр. 1407)
- [Создание веб-апплетов URL](#) (на стр. 1412)

**Как сделать веб-апплет видимым**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Макет страницы" нажмите требуемую ссылку "Макет страницы".
- 5 В списке "Макет страницы" выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите "Правка" для модификации существующего макета.
  - Выберите "Создать макет" для создания нового макета.
  - Нажмите "Копировать" для копирования существующего макета.

Появляется Мастер макета страницы, направляющий выполнение процедуры.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число шагов в Мастере макета страницы может быть различным в зависимости от выбранной ссылки "Макет страницы". При выполнении шага 1 (Имя макета) убедитесь, что макет имеет имя и, если это требуется, описание.

- 6 Шаг 4. Связанная информация.
  - a Переместите новый пользовательский апплет из списка "Доступная информация" в список "Отображаемая информация".
  - b С помощью стрелок вверх и вниз скорректируйте позицию нового пользовательского апплета.
  - c Нажмите "Готово", чтобы создать новый макет.
- 7 Добавьте макет страницы в роли пользователей в соответствии с требованиями. Инструкции см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

**Связанная тема**

В следующем разделе представлен пример создания веб-апплета, который отображает RSS-канал Twitter:

- [Пример настройки веб-апплета для RSS-канала \(на стр. 1417\)](#)

**Создание веб-апплетов ленты RSS**

Апплеты этого типа создаются для каналов RSS, которые требуется встроить в приложение. Апплеты для канала RSS следует настроить таким образом, чтобы встроенное содержимое соответствовало ролям пользователей.

Можно разрешить пользователям настраивать апплеты для каналов RSS, но рекомендуется ограничиться небольшим количеством настраиваемых апплетов. Добавление апплета для канала RSS на панели действий и предоставление доступа к записям на пользовательской веб-вкладке упрощает чтение каналов пользователями, устраняя необходимость в переходе на другую страницу.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о соглашениях для нестандартного кода Oracle CRM On Demand см. в разделе [Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand \(на стр. 1468\)](#).

**Процедура создания апплета для канала RSS**

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Здесь приведено описание заключительного этапа процедуры создания веб-апплета, начальные этапы которой рассмотрены в разделах [Создание веб-апплетов для типов записей \(на стр. 1405\)](#) и [Создание глобальных веб-апплетов \(на стр. 1467\)](#).

На странице веб-апплета заполните указанные ниже поля и нажмите "Сохранить".

| Поле | Примечания        |
|------|-------------------|
| Тип  | Выберите "Поток". |

| Поле                              | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пользовательские и системные поля | <p>Прежде чем создать веб-апплет в Oracle CRM On Demand, тщательно проанализируйте, как будут использоваться переменные полей параметров, такие как %%%User Id%%%, если поле содержит символы, которые могут отображаться в виде escape-последовательности как ссылки на объекты символов.</p> <p>При вставке переменных полей параметров в HTML символы в имени поля, такие как &amp;, отображаются в виде escape-последовательности как соответствующая ссылка на объект символа (в данном случае &amp;#38;), и браузер развертывает ссылку на объект, так что отображается символ, на который дается ссылка. Например, может потребоваться создать веб-апплет HTML главной страницы с именем компании: A&amp;B Manufacturing. В раскрывающемся списке "Пользовательские и системные поля" можно выбрать "Название компании" для вставки переменной %%%Company name%%%, и во время выполнения эта переменная имеет значение A&amp;#38;B Manufacturing, которое отображается в браузере как A&amp;B Manufacturing. Однако ссылки на объект символа не развертываются в коде JavaScript, поэтому в данном случае поместите переменную в контекст, на который можно сослаться, извлеките ее из документа DOM, затем кодируйте ее в соответствии с необходимостью. Эти различия иллюстрируются в следующем примере кода HTML веб-апплета:</p> <pre>&lt;span id="companyname" style="display:none" data-value="%%Company name%"&gt;&lt;/span&gt; &lt;script type="text/javascript"&gt; var var1 = "%%Company name%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); &lt;/script&gt;</pre> <p>Значением var1 является "A&amp;#38;B Manufacturing", значением var2 - "A&amp;B Manufacturing". Значения var1 и var2 отличаются, поскольку браузер развертывает ссылки на объекты в тегах и данных HTML, но не в элементе &lt;script&gt;.</p> <p>В раскрывающемся списке "Пользовательские и системные поля" выберите параметр для добавления полей параметров в поле "Адрес URL" в месте установки курсора.</p> <p>Например, если в раскрывающемся списке выбрать значение "Идентификатор пользователя", вставляется текст %%%User id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, вошедшего в систему.</p> <p>Другой пример - при выборе "Имя хоста" из списка в позиции курсора будет вставлено %%%Hostname%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется именем хоста - сервера, где запущен Oracle CRM On Demand. Это полезно для конфигураций, содержащих URL для Oracle CRM On Demand, поскольку теперь не нужно вручную изменять имя хоста Oracle CRM On Demand при миграции из одной среды в другую.</p> <p>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Пользовательские и системные поля</a> (на стр. 1372).</p> |

| Поле                                       | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Поля для <i>типа записей</i>               | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Страница сведений".</p> <p>Поместите курсор в поле адреса URL, в котором требуется добавить параметр, затем в раскрывающемся списке выберите поле для включения.</p> <p>Например, если выбрать поле "Идентификатор строки", вставляется текст %%%Row id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором текущей строки.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Функции                                    | Выберите адрес EncodeURL из списка выбора, если URL Oracle CRM On Demand требует дополнительной кодировки для правильного отображения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| URL                                        | <p>Введите адрес URL, вызываемый при щелчке на гиперссылке, например, <a href="http://rss.news.yahoo.com/topstories">http://rss.news.yahoo.com/topstories</a>.</p> <p>В адрес URL необходимо включить фрагмент <i>http://</i>. Убедитесь, что этот URL является допустимым унифицированным идентификатором ресурса (URI) Если он недопустим, то при доступе к пользовательскому веб-апплету вместо встроенного контента появляется сообщение об ошибке.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Дополнительные сведения о стандартизации URL-адресов в Oracle CRM On Demand см. в разделе <a href="#">Стандартизация URL-адресов (на стр. 1456)</a>.</p> <p>Здесь также можно включить контекстно-зависимые параметры этого поля, поместив курсор в поле URL-адреса и затем выбрав раскрывающийся список "Пользовательские и системные поля". При этом в адресе URL размещается параметр поля (обозначаемый как %%%fieldname%%%), который при вызове исходного адреса URL из апплета заменяется значением поля на основе текущей записи.</p> <p>Если адрес URL не задан, при выборе ссылки пользователь направляется на пустой адрес URL.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для каждого обозревателя задана максимальная длина адреса URL. Ввод адреса URL, длина которого превышает это значение, может привести к неустойчивой работе обозревателя.</p> |
| Позволить пользователям переопределять URL | Этот режим позволяет настраивать апплеты для каналов RSS в отношении содержимого, связанного с ролями пользователей. Не рекомендуется разрешать пользователям настройку большого количества апплетов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Поле                      | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Открыть записи в          | Укажите способ открытия записей: в текущем окне браузера или в новом окне браузера. Если требуется добавить апплет для канала RSS к панели действий, следует учитывать, что режим открытия в новом окне браузера упрощает чтение каналов. При этом устраняется необходимость в перемещении на другую страницу. |
| Высота                    | Высота апплета в пикселях.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Значок современного стиля | Щелкните значок поиска (в виде лупы), чтобы выбрать значок, который следует использовать для веб-апплета в современных темах. Поле "Значок современного стиля" доступно только для веб-апплетов, созданных для страниц сведений типов записей.                                                                 |

### Создание веб-апплетов HTML

Апплеты этого типа позволяют вносить дополнения в код HTML путем встраивания содержимого.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о соглашениях для нестандартного кода Oracle CRM On Demand см. в разделе [Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand](#) (на стр. 1468).

#### Процедура создания веб-апплета в формате HTML

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Здесь приведено описание заключительного этапа процедуры создания веб-апплета, начальные этапы которой рассмотрены в разделах [Создание веб-апплетов для типов записей](#) (на стр. 1405) и [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 1467).

На странице веб-апплета заполните указанные ниже поля и нажмите "Сохранить".

| Поле                         | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип                          | Выберите "HTML".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Поля для <i>типа записей</i> | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Страница сведений".</p> <p>Поместите курсор в поле HTML-кода веб-апплета, в котором требуется добавить параметр, затем в раскрывающемся списке выберите поле для включения.</p> <p>Например, если выбрать поле "Идентификатор строки", вставляется текст <code>%%%Row id%%%</code>. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором текущей строки.</p> |

| Поле                       | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дополнения заголовков HTML | <p>Введенный пользователем код HTML используется в атрибуте src элемента &lt;iframe&gt; в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-апплет. Любой код, добавленный в поле "HTML" веб-апплета, добавляется к элементу &lt;iframe&gt;. Можно включить ссылки на файлы JavaScript, встроенные в раздел &lt;head&gt; кода HTML, в это поле.</p> <p>Ссылка на файлы JavaScript на страницах Oracle CRM On Demand не поддерживается. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам &lt;head&gt;.</p> |
| HTML-код веб-апплета       | <p>Введенный пользователем код HTML используется в атрибуте src элемента &lt;iframe&gt; в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-апплет.</p> <p>Любой код, добавленный в поле "HTML" веб-апплета, добавляется к элементу &lt;iframe&gt;. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам &lt;body&gt;.</p>                                                                                                                                                                                    |
| Всегда запускать           | Этот флажок определяет, будет ли пользовательский веб-апплет выполняться, если он свернут. Данный флажок доступен только для веб-апплетов, создаваемых для страниц сведений типов записей или для панели действий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Высота                     | Высота апплета в пикселях.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Значок современного стиля  | Щелкните значок поиска (в виде лупы), чтобы выбрать значок, который следует использовать для веб-апплета в современных темах. Поле "Значок современного стиля" доступно только для веб-апплетов, созданных для страниц сведений типов записей.                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Создание веб-апплетов URL

Апплеты этого типа позволяют встраивать содержимое адреса URL в элемент IFrame.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о соглашениях для нестандартного кода Oracle CRM On Demand см. в разделе [Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand](#) (на стр. 1468).

### Процедура создания веб-апплета на основе адреса URL

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Здесь приведено описание заключительного этапа процедуры создания веб-апплета, начальные этапы которой рассмотрены в разделах [Создание веб-апплетов для типов записей](#) (на стр. 1405) и [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 1467).

На странице веб-апплета заполните указанные ниже поля и нажмите "Сохранить".

| Поле | Примечания      |
|------|-----------------|
| Тип  | Выберите "URL". |



| Поле                              | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пользовательские и системные поля | <p>В раскрывающемся списке "Пользовательские и системные поля" выберите параметр для добавления полей пользовательских параметров в поле "Адрес URL" в месте установки курсора.</p> <p>Например, если в раскрывающемся списке выбрать значение "Идентификатор пользователя", вставляется текст %%%User id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, вошедшего в систему.</p> <p>Другой пример - при выборе "Имя хоста" из списка в позиции курсора будет вставлено %%%Hostname%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется именем хоста - сервера, где запущен Oracle CRM On Demand. Это полезно для конфигураций, содержащих URL для Oracle CRM On Demand, поскольку теперь не нужно вручную изменять имя хоста Oracle CRM On Demand при миграции из одной среды в другую.</p> |
| Поля для <i>типа записей</i>      | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Страница сведений".</p> <p>Поместите курсор в поле адреса URL, в котором требуется добавить параметр, затем в раскрывающемся списке выберите поле для включения.</p> <p>Например, если выбрать поле "Идентификатор строки", вставляется текст %%%Row id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором текущей строки.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Функции                           | <p>Выберите адрес EncodeURL из списка выбора, если URL Oracle CRM On Demand требует дополнительной кодировки для правильного отображения.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Поле                      | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URL                       | <p>Введите адрес URL, вызываемый при щелчке на гиперссылке, например, <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>.</p> <p>В адрес URL необходимо включить фрагмент <a href="http://">http://</a>. Убедитесь, что этот URL является допустимым унифицированным идентификатором ресурса (URI). Если он недопустим, то при доступе к пользовательскому веб-апплету вместо встроенного контента появляется сообщение об ошибке.</p> <p>Здесь также можно включить контекстно-зависимые параметры этого поля, поместив курсор в поле URL-адреса и затем выбрав раскрывающийся список "Пользовательские и системные поля". При этом в адресе URL размещается параметр поля (обозначаемый как <code>%%%fieldname%%%</code>), который при щелчке на значении заменяется значением поля на основе текущей записи. Например, следующий адрес URL передает адрес доставки в Google maps: <a href="http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%">http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</a></p> <p>Если адрес URL не задан, при выборе ссылки пользователь направляется на пустой адрес URL.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для каждого обозревателя задана максимальная длина адреса URL. Ввод адреса URL, длина которого превышает это значение, может привести к неустойчивой работе обозревателя.</p> |
| Всегда запускать          | Этот флажок определяет, будет ли пользовательский веб-апплет выполняться, если он свернут. Данный флажок доступен только для веб-апплетов, создаваемых для страниц сведений типов записей или для панели действий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Высота                    | Высота апплета в пикселях.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Значок современного стиля | Щелкните значок поиска (в виде лупы), чтобы выбрать значок, который следует использовать для веб-апплета в современных темах. Поле "Значок современного стиля" доступно только для веб-апплетов, созданных для страниц сведений типов записей.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### Создание веб-апплетов отчетов

Апплеты такого типа создаются, когда требуется внедрить отчет. Можно задать фильтры, которые будут применяться к отчету во время выполнения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** О том, где можно внедрять отчеты и информационные панели в Oracle CRM On Demand, см. в разделе [О внедрении отчетов и информационных панелей в Oracle CRM On Demand](#) (на стр. 1365).

**Перед началом работы** Отчет, который требуется внедрить в веб-апплет, должен храниться в общих папках - в одной из доступных вам папок.

### Чтобы создать веб-апплет отчета

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Здесь приведено описание заключительного этапа процедуры создания веб-апплета, начальные этапы которой рассмотрены в разделах [Создание веб-апплетов для типов записей](#) (на стр. 1405) и [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 1467).

■ На странице "Веб-апплет" заполните указанные ниже поля и нажмите "Сохранить".

| Поле                          | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип                           | Выберите "Отчет".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Путь                          | Щелкните значок поиска (в виде лупы), перейдите к требуемому отчету в общих папках и нажмите "ОК".<br>Поле "Путь" заполняется автоматически после выбора отчета.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Отображать приглашения отчета | Этот флажок доступен только в том случае, если в меню "Тип" выбран "Отчет".<br>Если установлен этот флажок, все приглашения, настроенные для анализа, отображаются в пользовательском веб-апплете, и пользователи могут фильтровать анализ.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Веб-апплеты отчетов на панели действий не поддерживают приглашения. Поэтому этот флажок недоступен при создании веб-апплета типа "Отчет" для панели действий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Параметры                     | (Необязательно.) Задайте фильтры, которые требуется применять к отчету во время выполнения.<br>Подробные сведения об установке фильтров см. в разделе <a href="#">О задании фильтров для внедренных отчетов и информационных панелей</a> (на стр. 1366).<br>В качестве параметров можно добавлять поля:<br>■ Чтобы включить пользовательское или системное поле в параметр фильтра, подведите курсор к тому месту в поле "Параметры", куда требуется добавить параметр, и выберите нужное поле в списке "Пользовательские и системные поля".<br>Сведения о пользовательских и системных полях, которые можно использовать в качестве параметров, см. в разделе <a href="#">Пользовательские и системные поля</a> (на стр. 1372).<br>■ (Веб-апплеты только для страниц сведений типов записей) Чтобы включить поле из типа записи в параметр фильтра, подведите курсор к тому месту в поле "Параметры", куда требуется добавить поле, и выберите нужное поле в списке "Поля <i>тип записи</i> ", где <i>тип записи</i> - имя типа записи, для которого создается апплет. |
| Всегда запускать              | Этот флажок определяет, будет ли пользовательский веб-апплет выполняться, если он свернут. Данный флажок доступен только для веб-апплетов, создаваемых для страниц сведений типов записей или для панели действий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Поле                      | Примечания                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ссылка "Обновить"         | Этот флажок доступен только в том случае, если в меню "Тип" выбран "Отчет".<br>Если этот флажок установлен, ссылка "Обновить" доступна в пользовательском веб-апплете, и пользователи могут обновить данные в анализе.                         |
| Ссылка "Печать"           | Этот флажок доступен только в том случае, если в меню "Тип" выбран "Отчет".<br>Если этот флажок установлен, ссылка "Печать" доступна в пользовательском веб-апплете, и пользователи могут напечатать анализ.                                   |
| Ссылка "Экспорт"          | Этот флажок доступен только в том случае, если в меню "Тип" выбран "Отчет".<br>Если этот флажок установлен, ссылка "Экспорт" доступна в пользовательском веб-апплете, и пользователи могут экспортировать анализ.                              |
| Описание                  | (Необязательно.) Введите описание апплета.                                                                                                                                                                                                     |
| Высота                    | Введите высоту апплета в пикселях.                                                                                                                                                                                                             |
| Значок современного стиля | Щелкните значок поиска (в виде лупы), чтобы выбрать значок, который следует использовать для веб-апплета в современных темах. Поле "Значок современного стиля" доступно только для веб-апплетов, созданных для страниц сведений типов записей. |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о соглашениях для нестандартного кода Oracle CRM On Demand см. в разделе [Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand \(на стр. 1468\)](#).

## Создание веб-апплетов информационных панелей

Апплеты такого типа создаются для внедрения информационной панели. Можно задать фильтры, которые будут применяться к отчетам информационной панели во время выполнения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** О том, где можно внедрять отчеты и информационные панели в Oracle CRM On Demand, см. в разделе [О внедрении отчетов и информационных панелей в Oracle CRM On Demand \(на стр. 1365\)](#).

**Перед началом работы** Информационная панель, которую требуется внедрить в веб-апплет, должна храниться в общих папках - в одной из доступных вам папок.

### Чтобы создать веб-апплет информационной панели

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Здесь приведено описание заключительного этапа процедуры создания веб-апплета, начальные этапы которой рассмотрены в разделах [Создание веб-апплетов для типов записей \(на стр. 1405\)](#) и [Создание глобальных веб-апплетов \(на стр. 1467\)](#).

■ На странице "Веб-апплет" заполните указанные ниже поля и нажмите "Сохранить".

| Поле | Примечания                        |
|------|-----------------------------------|
| Тип  | Выберите "Информационная панель". |

| Поле                      | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Путь                      | <p>Щелкните значок поиска (в виде лупы), перейдите к требуемой информационной панели в общих папках и нажмите "ОК".</p> <p>Поле "Путь" заполняется автоматически после выбора информационной панели.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Параметры                 | <p>(Необязательно.) Задайте фильтры, которые требуется применять к отчетам информационной панели во время выполнения. Фильтры применяются ко всем отчетам на информационной панели. Подробные сведения об установке фильтров см. в разделе <a href="#">О задании фильтров для внедренных отчетов и информационных панелей (на стр. 1366)</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Чтобы включить пользовательское или системное поле в параметр фильтра, подведите курсор к тому месту в поле "Параметры", куда требуется добавить параметр, и выберите нужное поле в списке "Пользовательские и системные поля". Сведения о пользовательских и системных полях, которые можно использовать в качестве параметров, см. в разделе <a href="#">Пользовательские и системные поля (на стр. 1372)</a>.</li> <li>■ (Веб-апплеты только для страниц сведений типов записей) Чтобы включить поле из типа записи в параметр фильтра, подведите курсор к тому месту в поле "Параметры", куда требуется добавить поле, и выберите нужное поле в списке "Поля <i>тип записи</i>", где <i>тип записи</i> - имя типа записи, для которого создается апплет.</li> </ul> |
| Всегда запускать          | Этот флажок определяет, будет ли пользовательский веб-апплет выполняться, если он свернут. Данный флажок доступен только для веб-апплетов, создаваемых для страниц сведений типов записей или для панели действий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Описание                  | (Необязательно.) Введите описание веб-апплета.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Высота                    | Введите высоту апплета в пикселях.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Значок современного стиля | Щелкните значок поиска (в виде лупы), чтобы выбрать значок, который следует использовать для веб-апплета в современных темах. Поле "Значок современного стиля" доступно только для веб-апплетов, созданных для страниц сведений типов записей.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о соглашениях для нестандартного кода Oracle CRM On Demand см. в разделе [Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand \(на стр. 1468\)](#).

### Пример настройки веб-апплета для RSS-канала

В этом разделе приведен один пример настройки веб-апплета RSS-канала. В зависимости от бизнес-модели эта функциональная возможность может использоваться по-разному. В данном примере веб-апплет RSS-канала настраивается на странице сведений о записи контакта

для пользователей, имеющих роль "Выездной торговый представитель". В этом разделе приведен один пример настройки веб-апплета Twitter для контактного лица.

Администратор компании настраивает поле идентификатора Twitter в типе записи контакта и создает веб-апплет Twitter. Затем он добавляет новое поле и веб-апплет Twitter в макет страницы для роли "Выездной торговый представитель". Пользователи, которым назначена роль "Выездной торговый представитель", могут затем ввести идентификатор Twitter для контакта на странице "Сведения о контакте". Если пользователь (которому назначена роль "Выездной торговый представитель") заполняет поле с идентификатором Twitter для контакта, RSS-канал Twitter для контакта отображается в веб-апплете Twitter на странице сведений о контакте.

**Перед началом работы.** Чтобы настроить поле идентификатора Twitter и добавить поле и апплет в макет страницы, роль пользователя должна иметь полномочия "Пользовательская настройка приложения".

**Чтобы создать веб-апплет для канала RSS (администратор компании)**

- 1 Настройте поле идентификатора Twitter в типе записи контакта следующим образом:
  - a В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
  - c В разделе "Настройка типов записей" выберите "Контакт".
  - d В разделе "Управление полями" щелкните ссылку "Настройка полей контакта".
  - e На странице "Поля" выберите "Создать поле".
  - f На странице редактирования поля контакта введите идентификатор Twitter в поле "Отображаемое имя", и выберите в поле "Тип поля" значение "Текст (сокращенный)".
  - g Сохраните внесенные изменения.
- 2 Нажмите "Назад к настройке приложений контакта".
- 3 Создайте веб-апплет Twitter, как описано далее:
  - a На странице настройки приложений контакта в разделе "Управление макетами страниц" выберите "Веб-апплет контакта".
  - b На странице "Список апплетов контакта" нажмите кнопку "Создать".
  - c На странице веб-апплета контакта введите следующие сведения о веб-апплете:
    - Введите имя веб-апплета, например "Канал Twitter для контакта".
    - В поле "Расположение" выберите страницу сведений.
    - В поле "Тип" выберите канал.
    - В полях URL-адреса введите: `http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%%&count=10`
    - В поле "Позволить пользователям переопределять URL" выберите значение "Нет".
    - В поле "Открыть записи в" выберите "Текущее окно".
    - В поле "Описание" введите описание, например "Канал Twitter для контакта".
    - В поле "Высота" введите 200.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** URL-адрес определяет, что в апплете на странице сведений о контакте должно отображаться 10 строк канала (count=10). Для отображения 10 строк высота апплета должна составлять 200 пикселей. Чтобы отобразить на странице сведений о контакте более 10 строк канала, измените URL соответствующим образом и увеличьте высоту апплета.

  - d Сохраните внесенные изменения.
- 4 Нажмите "Назад к настройке приложений контакта".

- 5 Добавьте в макет страницы контакта и роль пользователя поле "Идентификатор Twitter" и веб-апплет:
  - a На странице настройки приложений контакта в разделе "Управление макетами страниц" выберите "Макет страницы контакта".
  - b В меню на уровне записи для макета страницы, назначенного роли "Выездной торговый представитель", нажмите кнопку "Изменить".
  - c На шаге 3, "Макет полей", переместите с помощью стрелок поле "Идентификатор Twitter" из раздела "Доступные поля контакта" в нужное поле раздела страницы, например в раздел сведений о ключевом контакте.
  - d На шаге 4, "Связанная информация", используйте стрелки для перемещения созданного веб-апплета из раздела "Доступная информация" в раздел "Отображаемая информация".
  - e Нажмите "Готово" для сохранения изменений.

При последующем изменении записи контакта пользователь, имеющий роль "Выездной торговый представитель", может настроить RSS-канал Twitter для контакта, как описано в следующей процедуре.

#### **Чтобы настроить RSS-канал Twitter для контакта (пользователя)**

- 1 Откройте существующую запись контакта или создайте и сохраните новый контакт.
  - 2 Если апплет канала Twitter для контакта не отображается на странице сведений о контакте, добавьте апплет следующим образом:
    - a Нажмите кнопку "Изменить макет".
    - b Если откроется страница "Личный макет", нажмите "Связанная информация".
    - c На странице "Личный макет - связанная информация" с помощью стрелок переместите апплет канала Twitter для контакта из раздела "Доступные" в раздел "Отображаемая информация".
    - d Сохраните внесенные изменения.
  - 3 На странице "Сведения о контакте" нажмите кнопку "Изменить".
  - 4 На странице "Изменение контакта" введите идентификатор Twitter для контакта в соответствующем поле.
  - 5 Сохраните внесенные изменения.
- Канал Twitter для контакта отображается в апплете канала Twitter контакта на странице сведений о контакте.

#### **Перевод имен веб-апплетов и пользовательских отчетов**

В зависимости от параметра флажка "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов" в профиле компании может предоставляться возможность ввести переведенные имена для следующих типов апплетов:

- Пользовательские веб-апплеты, включая глобальные веб-апплеты и веб-апплеты для типов записей
- Апплеты, отображающие пользовательские отчеты на главной странице типа записи
- Апплеты, отображающие пользовательские отчеты странице "Моя главная страница"

Если в профиле компании снят флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов", невозможно ввести переведенные имена для таких типов апплетов.

Если в профиле компании установлен флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов", для таких типов апплетов наблюдается следующее поведение:

- Поле "Язык перевода" доступно при просмотре списка апплетов. Создание апплетов возможно только в том случае, если язык, выбранный в поле "Язык перевода", установлен по умолчанию для компании. После создания нового апплета его имя отображается синим цветом и в скобках на всех языках за



исключением языка по умолчанию для компании. Затем апплет можно изменить, введя переведенные версии имени апплета.

- Флажок "Пометить для перевода" доступен на страницах, где выполняется изменение апплетов. При изменении имени апплета на языке по умолчанию для компании можно установить флажок "Пометить для перевода", чтобы указать, что переведенные версии имени апплета должны быть заменены обновленным именем или остаться без изменений. Если установлен флажок "Пометить для перевода", обновленное имя апплета отображается шрифтом по умолчанию на языке компании по умолчанию, а также шрифтом синего цвета в скобках на всех других языках до ввода переведенного имени на соответствующем языке. Если флажок "Пометить для перевода" не установлен при обновлении имени апплета на языке компании по умолчанию, имя апплета меняется на языке компании по умолчанию, однако переведенные имена апплета остаются без изменений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании апплета в первый раз флажок "Пометить для перевода" установлен и доступен только для чтения. Флажок "Пометить для перевода" действует только при обновлении существующего апплета. Кроме того, флажок "Пометить для перевода" предназначен только для чтения, если для компании в поле "Язык перевода" в списке апплетов перед изменением апплета выбран язык, который не используется по умолчанию для этой компании.

Ниже приведено описание процедуры ввода переведенной версии имени апплета.

#### ***Ввод переведенной версии имени апплета***

- 1 Перейдите на страницу "Список" для апплетов.
- 2 На странице "Список" для апплетов в поле "Язык перевода" выберите язык, для которого нужно ввести переведенное имя.
- 3 Нажмите ссылку "Правка" для апплета.
- 4 В поле "Имя" введите переведенное имя апплета.
- 5 Сохраните внесенные изменения.

По необходимости повторите эту процедуру для каждого языка.

#### **Связанные темы**

- [Создание веб-апплетов для типов записей \(на стр. 1405\)](#)
- [Создание пользовательских отчетов для главных страниц \(на стр. 1431\)](#)
- [Создание глобальных веб-апплетов \(на стр. 1467\)](#)
- Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу" (см. [Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу"](#); на стр. 1475)

#### **Определение каскадных списков выбора**

Каскадные списки выбора ограничивают значения в одном списке выбора (*связанном* списке выбора) на основании значения, выбранного в другом списке выбора (*родительском* списке выбора). Например, родительский список выбора может представлять запрос на обслуживание категорий и содержать значение для связанного списка выбора с так называемыми "подкатегориями". Например, когда пользователь выбирает значение "Установка" для категории, список выбора подкатегорий динамически ограничивается для отображения только значений списка выбора, связанных с категорией установки.

Предусмотрена возможность связывания нескольких списков выбора, включая поля предварительно определенных и пользовательских списков выбора, как каскадных списков выбора. Также можно вкладывать каскадные списки выбора, чтобы связанный список выбора в определении одного каскадного списка выбора был родительским списком выбора в определении другого каскадного списка выбора.

Если при наличии ряда вложенных каскадных списков выбора обновить значение родительского списка выбора верхнего уровня, обновленные значения отражаются только на первом уровне вложенности, как показано на следующем примере:

- Есть каскадный родительский список выбора под названием "Тип организации" и связанный список выбора под названием "Приоритет компании".
- Есть второй каскадный родительский список выбора под названием "Приоритет компании" и связанный список выбора под названием "Категория организации".
- Есть запись организации со следующими значениями:
  - **Тип организации.** Это поле содержит значение "Клиент".
  - **Приоритет компании.** Это поле содержит значение "Высокий".
  - **Категория организации.** Это поле содержит значение "Платиновая".
- Если обновить значение поля "Тип организации" на "Партнер", значение поля "Приоритет компании" будет автоматически сброшено. Однако значение поля "Категория организации" останется без изменений.

Пользователь может использовать поля списков выбора, содержащие значения, сопоставленные с группами значений списков выбора в каскадных списках выбора. Но в определении каскадного списка выбора можно указать только один набор отношений между значениями в поле родительского списка выбора и значениями в полях связанных списков выбора, независимо от того, была ли выбрана группа значений списка выбора в списке "Группа значений списка выбора" при определении каскадного списка выбора. Дополнительные сведения о взаимодействии каскадных списков выбора с группами значений списка выбора см. в разделе [Каскадные списки выбора и группы значений списка выбора](#) (см. [Сведения о каскадных списках выбора и группах значений списка выбора](#) на стр. 1424). Дополнительные сведения о группах значений списка выбора см. в разделе [Сведения о группах значений списка выбора](#) (на стр. 1462).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно также настроить каскадные списки выбора, которые совместно используют конфигурацию каскадных списков выбора с другим типом записи. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка общих каскадных списков выбора](#) (на стр. 1422).

**Перед началом работы.** Перед созданием определения каскадного списка выбора должны существовать и отображаться в макете страницы родительский и связанный списки выбора. Родительский список выбора должен быть виден для фильтрации значений связанного списка выбора. Подробнее о создании списков выбора см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1346). Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

### **Процедура создания определения каскадных списков выбора**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Каскадные списки выбора" нажмите требуемую ссылку "Каскадные списки выбора".  
Перечисленные типы записей включают типы родительских записей и типы связанных записей, которые имеют значения пользовательских списков выбора. Например, для возможностей имеются ссылки на записи "Партнер для возможности" и "Конкурент для возможности".
- 5 На странице "Каскадные списки выбора" выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего определения каскадных списков выбора.
  - Нажмите кнопку "Создать" для создания нового определения каскадного списка выбора.
 Процедура выполняется с помощью мастера каскадных списков выбора.
- 6 Шаг 1. Выберите списки выбора. На этом шаге выберите родительский и связанный списки выбора.
- 7 Шаг 2. Выберите значения. На этом шаге можно выполнить следующее:

- Просмотреть существующие ассоциации между значением родительского списка выбора и значениями связанного списка выбора. При выборе значения в списке "Доступные значения родительского списка выбора" доступные значения для связанного списка выбора появляются в списке "Доступные значения связанных списков выбора", а значения, которые будут отображаться, появляются в списке "Отображаемые значения связанных списков выбора". Если отсутствуют значения в списке "Отображаемые значения связанных списков выбора", будут отображаться все значения в связанном списке выбора при выборе соответствующего значения в родительском списке выбора.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для компании определены группы значений списка выбора, то для проверки того, что настройка каскадного списка выбора действительно отвечает бизнес-целям, можно выбрать или выделить группу значений списка выбора в списке "Группа значений списка выбора". При выборе группы значений списка выбора список "Доступные значения родительского списка выбора" и список "Доступные значения связанных списков выбора" отображают только те значения, которые сопоставлены с выбранной группой значений списка выбора.

- Создать новую ассоциацию. Переместите требуемое значение из списка "Доступные значения связанных списков выбора" в список "Отображаемые значения связанных списков выбора".
- Удалить существующую ассоциацию. Переместите значение из списка "Отображаемые значения связанных списков выбора" в список "Доступные значения связанных списков выбора".

- 8 Если доступен флажок "Включить общий каскадный список выбора", можно при необходимости настроить каскадные списки выбора, которые совместно используют конфигурацию существующих каскадных списков выбора с другим типом записи. Дополнительные сведения см. в разделе "Настройка определений общих каскадных списков выбора". Флажок "Включить общий каскадный список выбора" доступен, только если и родительский, и связанный список выбора для текущего типа записи являются пользовательскими полями списка выбора, которые получают свои значения из полей списка выбора, используемого в определении каскадных списков выбора другого типа записи.

Если флажок "Включить общий каскадный список выбора" установлен, то на шаге 2 на странице настройки каскадных списков выбора отображаются связи, уже настроенные в каскадных списках выбора в исходном типе записи, и эти связи нельзя изменить.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если флажок "Включить общий каскадный список выбора" для существующего списка выбора снят, связи становятся доступными для изменения и каскадные списки не будут совместно использовать конфигурацию каскадных списков выбора с другим типом записи.

- 9 Шаг 3. Подтверждение. На этом шаге можно подтвердить свой выбор значений связанного списка выбора для каждого значения родительского списка выбора и нажать "Готово" для завершения определения каскадных отношений между родительским и связанным списками выбора.

При нажатии "Готово" мастер возвращается к отображению списка каскадных списков выбора для текущего типа записи.

После нажатия "Готово" и добавления определения каскадных списков выбора на макет страницы это определение автоматически активизируется для всех ролей, включающих данный макет.

## Настройка общих каскадных списков выбора

Для типов записей, поддерживающих совместное использование значений списков выбора можно настроить каскадные списки выбора, которые совместно используют конфигурацию существующих каскадных списков выбора с другим типом записи. Тип записи, где были определены исходные каскадные списки выбора, называются исходным типом записи, а тип записи, которому предоставлен доступ к конфигурации исходных каскадных списков выбора, именуется конечным типом записи.

Например, может потребоваться настроить каскадные списки выбора для записи с типом "Организация" таким образом, чтобы они имели те же значения списка выбора и те же связи между значениями, что и каскадные списки выбора, которые уже настроены для записи с типом "Контакт". В этом примере тип записи "Контакт" является исходным типом записи, а тип записи "Организация" - конечным типом записи.

Список типов записей, поддерживающих общие значения списка выбора, см. в разделе [Создание пользовательских полей списка выбора с общими значениями \(на стр. 1358\)](#).

Чтобы настроить общие каскадные списки выбора, выполните шаги, перечисленные в следующей процедуре.

**Перед началом работы** Каскадные списки выбора для исходного типа записи должны быть уже настроены.

#### **Чтобы настроить общие каскадные списки выбора**

- 1 На странице "Поля" *типа записи* для конечного типа записи создайте пользовательские поля списка выбора, которые получают свои значения из полей списка выбора, используемых в каскадных списках выбора исходного типа записи.

Например, если каскадные списки выбора в типе записи "Контакт" используют поле с именем "Класс" в качестве родительского списка выбора и поле с именем "Подкласс" в качестве связанного списка выбора, выполните следующие действия для типа записи "Организация":

- Создайте пользовательское поле выбора и настройте его так, чтобы оно получало свои значения из поля "Класс" из типа записи "Контакт".
- Создайте дополнительное пользовательское поле выбора и настройте его так, чтобы оно получало свои значения из поля "Подкласс" из типа записи "Контакт".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о создании полей списка выбора, получающих значения из других полей списка выбора, см. раздел [Создание пользовательских полей списка выбора с общими значениями \(на стр. 1358\)](#).

- 2 На странице "Настройка приложения" *типа записи* для конечного типа записи щелкните нужную ссылку каскадных списков выбора и выполните следующие действия:
  - a На шаге 1 на странице "Настройка каскадных списков выбора" выберите в полях "Родительский список выбора" и "Связанный список выбора" пользовательские поля списка выбора, настроенные на шаге 1 этой процедуры, и введите описание каскадных списков (необязательно).  
Убедитесь, что между родительским и связанным списком выбора установлены такие же отношения, что и между соответствующими полями исходного типа записи. В ранее использовавшемся примере поле "Класс" используется как родительский список выбора в каскадных списках выбора для типа записи "Контакт", а поле "Подкласс" - как связанный список выбора. Поэтому в каскадных списках выбора типа записи "Организация" поле, которое получает свои значения из поля "Класс" в типе записи "Контакт", должно быть родительским списком выбора, а поле, которое получает свои значения из поля "Подкласс" в типе записи "Контакт", должно быть связанным списком выбора.
  - b На шаге 2 на странице "Настройка каскадных списков выбора" установите флажок "Включить общий каскадный список выбора".  
После установки этого флажка на странице показаны уже настроенные связи между родительскими и связанными значениями в каскадных списках выбора в исходном типе записи, и эти связи нельзя изменить.
  - c Нажмите кнопку "Готово", чтобы сохранить определение каскадных списков выбора.

Если какое-либо из значений в исходных полях будет впоследствии изменено, то те же самые изменения автоматически будут отражены в конечных полях. Аналогично, если изменяется какая-либо связь между родительскими и связанными значениями в каскадных списках выбора для исходного типа записи, то эти изменения автоматически отражаются в каскадных списках выбора конечного типа записи.

Если флажок "Включить общий каскадный список выбора" для каскадных списков выбора будет снят, связи между родительскими и связанными значениями станут доступными для изменения и каскадные списки выбора не будут совместно использовать конфигурацию каскадных списков выбора исходного типа записи. Поэтому, если какая-либо из связей будет впоследствии изменена в каскадных списках выбора для

исходного типа записи, изменения не будут отражены в этих каскадных списках выбора. Однако настраиваемые поля списка выбора в конечном типе записи по-прежнему будут получать свои значения из полей списка выбора в исходном типе записи, если их конфигурация не будет изменена соответствующим образом.

## **Сведения о каскадных списках выбора и группах значений списка выбора**

Пользователь может использовать поля списков выбора, содержащие значения, сопоставленные с группами значений списков выбора в каскадных списках выбора. Но в определении каскадного списка выбора можно указать только один набор отношений между значениями в поле родительского списка выбора и значениями в полях связанных списков выбора, независимо от того, была ли выбрана группа значений списка выбора в списке "Группа значений списка выбора" при определении каскадного списка выбора. Если поле является связанным полем в определении каскадных списков выбора, и если оно также отображается в группы значений списка выбора, то значения, которые доступны для выбора в поле при создании или обновлении записи, фильтруются сначала по группе значений списка выбора в записи, а затем по определению каскадных списков выбора.

Для примера предположим, что для типа записи организации настроена следующая конфигурация:

- Поле "Тип организации" и поле "Приоритет" связаны в определении каскадных списков выбора, причем поле "Тип организации" является полем родительского списка выбора.
- Поле "Группа значений списка выбора", поле "Тип организации" и поле "Приоритет" предусмотрены в макете страницы "Сведения".

При заполнении поля "Группа значений списка выбора" для организации доступны следующие значения для выбора в полях списка выбора:

- В поле "Тип организации" доступны для выбора значения, которые отображаются в группу значений списка выбора.
- В поле списка выбора "Приоритет" доступны все значения, которые отображаются в группу значений списка выбора, если значение не выбрано в поле "Тип организации". После выбора значения в поле "Тип организации" значения в поле "Приоритет" могут быть выбраны, если отвечают обоим следующим условиям:
  - Значение отображается в группу значений списка выбора.
  - Значение связано со значением поля "Тип организации" в определении каскадных списков выбора.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Определение каскадных списков выбора \(на стр. 1420\)](#)
- [Сведения о группах значений списка выбора \(на стр. 1462\)](#)
- [Рекомендации по настройке групп значений списка выбора \(на стр. 1463\)](#)
- [Процесс настройки групп значений списка выбора \(на стр. 1464\)](#)
- [Создание групп значений списков выбора \(см. \[Создание групп значений списка выбора\]\(#\) на стр. 1465\)](#)
- [Сопоставление значений списка выбора с группами значений списка выбора \(см. \[Отображение значений списка выбора в группы значений списка выбора\]\(#\) на стр. 1388\)](#)

## **Управление макетами поиска**

Для большинства типов записей можно указать поля (как стандартные, так и пользовательские), которые пользователи могут использовать при поиске записей. Можно дополнительно указать значение по умолчанию для каждого из полей целенаправленного поиска. Кроме того, можно указать поля, отображаемые на странице результатов поиска. Подробнее об определении полей для поиска в макете поиска и назначении макета поиска для каждого типа записи ролям пользователя см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).



Можно скопировать существующий макет поиска и затем изменить его в соответствии со своими требованиями, а также отредактировать существующие макеты поиска. Макет поиска по умолчанию доступен только для чтения. Его можно скопировать, но невозможно отредактировать или удалить. Для указания полей, используемых в поисках и полей, отображаемых в результатах поиска, используйте Мастер макета поиска.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число символов для имен макета поиска ограничено. Дополнительные сведения см. в разделе [Ограничения для пользовательских макетов](#) (на стр. 1393).

**ВНИМАНИЕ!** При создании или изменении макета поиска для типа записи пользователя не добавляйте поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" одновременно в один и тот же макет поиска. Если сделать эти два поля доступными в макете поиска, то поиски, использующие этот макет пользователя, не выполнятся. Для получения дополнительных сведений о полях "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" см. Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя (на стр. 1518).

### Управление поведением окон поиска

Также возможно использование Мастера макета поиска для управления режимом окон поиска и включения интеллектуального связывания. Для настройки режима окна поиска для каждого типа записей предусмотрены следующие параметры: Все данные параметры выбираются в стандартном макете поиска:

- **Настройка окна поиска со стандартными полями.** При установке данного флажка используются поля стандартного макета поиска.
- **Отображать результаты поиска при открытии окна поиска.** Когда этот флажок установлен, при открытии окна поиска в нем содержится список доступных записей. Когда этот флажок снят, открывшееся окно поиска не содержит никаких записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При включенном в компании параметре "Просмотр менеджера" список записей некоторых окон поиска может заполняться медленно, а в некоторых случаях может истечь время ожидания окна поиска. Чтобы избежать истечения времени ожидания, снимите флажок "Показывать результаты поиска при открытии окна поиска" для типа записи, связанного с окном поиска. Тогда в окне поиска не будут отображаться никакие записи и пользователи смогут указать условия поиска, чтобы найти необходимые записи.

- **Автоматическое разрешение включено.** Если этот флажок установлен, интеллектуальное связывание включено. *Интеллектуальное связывание* в Oracle CRM On Demand - это автоматический поиск, который облегчает пользователям связывание друг с другом записей различных типов, таких как организация (субъект), контакт, возможность, операция и т. д. Если интеллектуальное связывание включено, можно ввести имя записи (полностью или частично), которую нужно связать с основной записью в соответствующем поле, и позволить Oracle CRM On Demand автоматически решить эту связь. При попытке сохранения изменений Oracle CRM On Demand ищет соответствия для имени, которое ввел пользователь. В случае обнаружения уникального соответствия в Oracle CRM On Demand эта запись будет использована для создания связи, а все изменения сохранены. Если уникальное совпадение в Oracle CRM On Demand не обнаружено или найдено несколько возможных совпадений, появится окно поиска. Это окно служит для дополнительного поиска и выбора подходящей записи. Если интеллектуальное связывание отключено, нужно щелкнуть значок поиска рядом с полем, чтобы открыть окно поиска записей.
- **Показать список контекстной зависимости в качестве стандартного окна поиска.** Этот флажок доступен, только если в профиле компании в меню "Списки для типов записей в окнах поиска" выбран вариант "Включено". Если установлен флажок "Показать контекстно-зависимый список как окно поиска по умолчанию" и у типа записи есть один или несколько контекстно-зависимых списков, то все такие списки отобразятся перед другими списками в поле списка *Тип записи* в левом верхнем углу окна поиска. Контекстно-зависимые списки скорее всего содержат требуемые записи. Дополнительные сведения о поле списка *Тип записи* и контекстно-зависимых списках см. в разделе Поиск записей с помощью окна поиска (см. [Поиск записей в окнах поиска](#) на стр. 104). Дополнительные сведения о

меню "Списки для типов записей в окнах поиска" см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию \(на стр. 1233\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в профиле компании в меню "Списки для типов записей в окнах поиска" выбрать "Отключено" после настройки макетов поиска, флажок "Показать контекстно-зависимый список как окно поиска по умолчанию" станет недоступным в мастере макетов поиска. Также контекстно-зависимые списки по умолчанию недоступны в окнах поиска, и начальный поиск записи с данным типом записи в окне поиска производится по всем записям данного типа, к которым пользователь имеет доступ, независимо от предыдущей установки флажка "Показать контекстно-зависимый список как окно поиска по умолчанию". Однако Oracle CRM On Demand хранит настройки этого флажка для каждого макета поиска. Если позже в профиле компании в меню "Списки для типов записей в окнах поиска" выбрать "Включено" или "Смешанный", настройка флажка "Показать контекстно-зависимый список как окно поиска по умолчанию" восстановится и вновь вступит в силу для каждого макета поиска.

При создании макета поиска для типа записи "Продукт" доступен следующий параметр, если требуется, чтобы в окне макета поиска отображались продукты по подразделениям:

- **Настройка окна поиска с полем "Подразделение" как полем поиска по умолчанию** В Oracle CRM On Demand при создании макета поиска для типа записи "Продукт" в мастере макетов поиска продуктов можно настроить макет поиска продуктов для составления списка продуктов по подразделениям, установив флажок "Настройка окна поиска с полем "Подразделение" как полем поиска по умолчанию". Вывод продуктов по подразделениям в окне поиска продуктов позволяет пользователям выполнить поиск в наборе соответствующих продуктов и сократить количество ошибок пользователей при поиске и выборе продуктов в списке. Дополнительные сведения см. в разделе [Рекомендации по созданию макетов поиска продуктов \(на стр. 1430\)](#).

Если при создании макета поиска необходимо настроить страницу результатов поиска для расширенного поиска по ключевым словам для отображения конкретных полей результатов для типов записей "Организация", "Возможность", "Контакт", "Встреча" и "Задача", доступны следующие варианты:

- **Конфигурация расширенного поиска по ключевым словам с выбранными полями результатов поиска.** Если этот флажок установлен, то поля, определенные в макете поиска, выводятся на странице результатов поиска для расширенного поиска по ключевым словам. Если этот флажок снят, на странице результатов поиска выводятся ключевые поля для типа записи.

Если при создании макета поиска необходимо указать первое поле в списке полей целенаправленного поиска как поле поиска по умолчанию в окне поиска, доступен следующий параметр:

- **Использовать первое поле целенаправленного поиска по умолчанию в кодах поиска.** Если установлен этот флажок, первое поле в списке полей целенаправленного поиска в макете поиска используется как поле поиска по умолчанию в окне поиска. Если этот флажок снят, поле поиска по умолчанию совпадает с полем, на которое отображен поиск.

### Автоматическое заполнение полей сортировки

В стандартном приложении поле сортировки выбирается автоматически, когда пользователь создает новый список или выполняет расширенный поиск для одного типа записи. При необходимости пользователи могут очистить поле сортировки и выбрать до трех полей сортировки для нового списка или поиска. Если не требуется, чтобы поле сортировки по умолчанию автоматически выбиралось на страницах "Новый список" и "Расширенный поиск" для типа записи для данной роли, необходимо снять флажок "Автоматически заполнять поле сортировки в новом списке и расширенном поиске" в макете поиска, назначенном этой роли для типа записи.

### Функции макета поиска для расширенного поиска связанных записей

При создании или изменении макета поиска должны быть учтены требования к доступности полей в качестве полей поиска для расширенного поиска связанных записей. Для определения доступности поля



для расширенного поиска связанных записей заданного типа в Oracle CRM On Demand при определенных обстоятельствах используются следующие функции из макета поиска для данного типа записей:

- Список доступных полей поиска в макете поиска.
- Состояние флажка "Ограничить поиск полями, выбранными в макете связанной информации" в макете поиска.

Сведения о том, когда и как в Oracle CRM On Demand используются эти функции для определения доступности поля для расширенного поиска связанных записей см. в разделе [Расширенный поиск связанных записей \(на стр. 98\)](#).

**Перед началом работы.** Для управления макетами поиска роль пользователя должна предусматривать полномочие "Пользовательская настройка приложения".

Ниже приводится процедура создания или модификации макета поиска.

### **Процедура создания или модификации макета поиска**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите тип записи, для которого требуется создать или модифицировать макет поиска.
- 4 На странице "Настройка приложения" для *типа записи* нажмите ссылку "Макет поиска" для *типа записи*.
- 5 В списке "Макет поиска" выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего макета.
  - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
  - Удалите существующий макет, который в настоящий момент не назначается для роли.

Процедура выполняется с помощью мастера макетов поиска.

- 6 Шаг 1. Определите имя макета, введите либо измените имя и, при необходимости, описание для макета.
- 7 Нажмите кнопку "Далее".

Шаг 2. Укажите поля поиска. Имеется три списка:

- **Поля поиска недоступны.** В данном списке отображаются все поля, которые не будут доступны для поиска.
- **Поля целенаправленного поиска.** В данном списке отображаются все поля, доступные для целенаправленного поиска и которые будут отображаться в апплете целенаправленного поиска для типа записи на панели действий. Апплет целенаправленного поиска может отображать не более десяти полей. Если в список добавлено более десяти полей, при попытке сохранить макет выводится сообщение об ошибке. Если используются поля целенаправленного поиска, также происходит следующее:
  - Данные поля доступны в качестве предварительно заполненных стандартных полей в форме условий расширенного поиска.
  - Выделенные поля отображаются в качестве предварительно заполненных стандартных полей в условиях фильтра при создании или уточнении списков.
  - Выделенные поля отображаются в качестве набора полей, по которому можно осуществлять поиск в окне поиска.

Если поля в этом списке не указаны, то в апплете целенаправленного поиска отображается тип записи, но не будет полей поиска.

- **Дополнительные поля поиска.** В данном списке отображаются поля, которые не отображаются в апплете целенаправленного поиска, но доступны в других поисках, например в расширенном поиске. Текст индексированных полей выделен зеленым цветом. Индексированные поля, не зависящие от регистра, выделены синим цветом.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для оптимальной производительности используйте индексированные поля при определении полей поиска. Если любой из списков "Поля целенаправленного поиска" или "Дополнительные поля поиска" содержит неоптимизированные поля, отобразится сообщение об ошибке.

Внутри списка поля задаются с помощью стрелок "Вверх" и "Вниз". Перемещение полей между списками осуществляется с помощью стрелок "Вправо" и "Влево" или "Вверх" и "Вниз". Порядок полей в списках используется в апплете целенаправленного поиска в панели действий и в формах условий поиска.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В полях с фиолетовым шрифтом всегда не учитывается регистр. Эти поля не оптимизированы для быстрого поиска.

- 8 Шаг 2. Переместите поля в список "Недоступные поля поиска" и задайте поля в списках "Поля целенаправленного поиска" и "Дополнительные поля поиска" по мере надобности.
- 9 В шаге 2 при необходимости установите или снимите флажок "Ограничить поиск полями, выбранными в макете связанной информации" в соответствии с требованиями к доступности полей в качестве полей поиска в расширенном поиске связанных записей.

Дополнительные сведения об этом флажке см. в разделе [Расширенный поиск связанных записей \(на стр. 98\)](#).

- 10 Если планируется установить флажок "Использовать первое поле целенаправленного поиска по умолчанию в кодах поиска" на шаге 4 мастера макета поиска, используйте стрелки вверх и вниз для размещения соответствующего первого поля в списке полей целенаправленного поиска.
- 11 На шаге 2, если не требуется, чтобы поле сортировки по умолчанию автоматически выбиралось на страницах "Новый список" и "Расширенный поиск", необходимо снять флажок "Автоматически заполнять поле сортировки в новом списке и расширенном поиске".
- 12 (Необязательно) Установите флажок "Настройка окна поиска с полем "Подразделение" как полем поиска по умолчанию", если необходимо, чтобы в окне макета поиска выводились продукты по подразделениям.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот параметр доступен только при указании макета поиска для типа записи "Продукт". Дополнительные сведения см. в разделе [Рекомендации по созданию макетов поиска продуктов \(на стр. 1430\)](#).

- 13 Нажмите кнопку "Далее".
- 14 При необходимости на шаге 3, "Значения по умолчанию для полей поиска", введите или выберите значения по умолчанию для полей поиска.

Можно дополнительно указать значение по умолчанию для каждого из полей в списке полей целенаправленного поиска. Если для поля поиска задано значение по умолчанию, в это поле автоматически подставляется значение по умолчанию в апплете "Целенаправленный поиск" на панели действий, в форме критериев "Расширенный поиск", а также при создании пользователем нового списка. Значения по умолчанию форматируются с учетом региональных настроек пользователя, а для полей списка выбора (в том числе с возможностью выбора нескольких значений) в поле поиска подставляется одно или несколько соответствующих значений списка выбора для языка пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для записей с типом действия можно указать значения по умолчанию для полей поиска в макетах поиска для встреч и задач. В поля поиска подставляются значения по умолчанию в апплете "Целенаправленный поиск" на панели действий в форме критериев расширенного поиска, когда пользователи ведут поиск встреч или задач. Вместе с тем, нельзя создать макет поиска для записи с

типом "Действие", поэтому поля поиска не выбираются предварительно и не заполняются автоматически при создании нового списка для записей с типом "Действие".

Настройка значения по умолчанию способна помочь пользователям вести поиск быстрее. Например, если вы знаете, что пользователи обычно ищут активные организации (субъекты), можно выбрать значение по умолчанию "Активно" для поля поиска статуса в записи с типом субъекта. Условие для поискового значения по умолчанию зависит от типа поля и для большинства типов полей нельзя задать другое условие. Например, для поля списка выбора следует задать условие "Равно". Для полей с типом флажка можно выбрать значение "Установлен" (задано по умолчанию) или "Не установлен". Пользователи могут изменить условие и значение при выполнении поиска.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При уточнении существующего списка полей поиска этот список, а также условия и значения этих полей поиска определяются текущим фильтром списка.

#### 15 Нажмите кнопку "Далее".

Шаг 4. Определите макет результатов поиска. Имеются три списка:

- **Поля результатов поиска недоступны.** В данном списке отображаются все поля, которые не отобразятся в результатах поиска.
- **Поля результатов поиска окна поиска.** В данном списке отображаются поля, которые будут показаны в результатах поиска для окна поиска. У данного списка не может быть больше девяти полей.
- **Дополнительные поля результатов поиска.** В данном списке отображаются дополнительные поля сверх списка полей результатов поиска окна поиска, которые будут отображены в результатах поиска, отличных от поиска окна поиска.

В списке "Поля результатов поиска окна поиска" и списке "Поля результатов дополнительного поиска" может быть не более 20 полей. Это означает, что результаты поиска не могут отображать более двадцати столбцов. Подробнее о поиске записей см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 81\)](#).

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Количество столбцов в списках может влиять на производительность, поэтому не рекомендуется добавлять слишком много столбцов в список. Производительность сильно зависит от типа записи и типа поля. Каждое дополнительное поле может увеличить время загрузки списка.

#### 16 Шаг 4. Определите макет результатов поиска, переместите поля в списки "Поля результатов поиска окна поиска" и "Поля дополнительных результатов поиска" и в случае необходимости измените расположение полей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Список "Поля результатов поиска в окне поиска" определяет макет полей результатов поиска только применительно к окнам поиска для индивидуальных связей. Для окон поиска с множественными связями задать макет полей результатов поиска невозможно.

#### 17 Установите или снимите соответствующие флажки, чтобы настроить режим окна поиска.

- Настроить окно поиска с полями по умолчанию
- Отображать результаты поиска при открытии окна поиска
- Автоматическое разрешение включено
- Показать контекстно-зависимый список как окно поиска по умолчанию
- Конфигурация расширенного поиска по ключевым словам с выбранными полями результатов поиска
- Использовать первое поле целенаправленного поиска по умолчанию в кодах поиска

#### 18 Нажмите "Готово".

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Настройка макетов связанных элементов \(на стр. 1389\)](#)

- Настройка макетов статических страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393)
- Создание макетов главной страницы записей (на стр. 1435)

## Рекомендации по созданию макетов поиска продуктов

В Oracle CRM On Demand при создании макета поиска для типа записи "Продукт" в мастере макетов поиска продуктов можно настроить макет поиска продуктов для составления списка продуктов по подразделениям, установив флажок "Настройка окна поиска с полем "Подразделение" как полем поиска по умолчанию". Вывод продуктов по подразделениям в окне поиска продуктов позволяет пользователям выполнить поиск в наборе соответствующих продуктов и сократить количество ошибок пользователей при поиске и выборе продуктов в списке.

Если выбран вывод продуктов по подразделениям в макете поиска продуктов:

- В окне поиска продукта поле "Подразделение" используется как поле поиска по умолчанию. Если у пользователя имеется основное подразделение, оно заранее указано в этом поле.
- Если установлен флажок "Показывать результаты поиска при открытии окна поиска", выводится список продуктов, который автоматически фильтруется по основному подразделению пользователя. Если у пользователя нет основного подразделения, отображаются все продукты, и они не фильтруются.
- Если флажок "Показывать результаты поиска при открытии окна поиска" не установлен, в окне поиска продукта продукты не отображаются.

Если вывод продуктов по подразделениям в макете поиска продуктов не выбран:

- В окне поиска продукта в качестве поля поиска по умолчанию используется поле "Название продукта".
- Если установлен флажок "Показывать результаты поиска при открытии окна поиска", в окне поиска продукта поле "Название продукта" используется как поле поиска по умолчанию и указаны все продукты.
- Если флажок "Показывать результаты поиска при открытии окна поиска" не установлен, в окне поиска продукта поле "Название продукта" используется как поле поиска по умолчанию, но продукты не указаны.

Поле "Подразделение" не добавляется автоматически в апплет целенаправленного поиска, однако его можно добавить в целенаправленный поиск, чтобы оно выводилось в апплете целенаправленного поиска на панели действий.

Пользователь не может выполнять поиск подразделения, если оно указано в списке "Недоступные поля поиска". Однако установив флажок "Настройка окна поиска с полем "Подразделение" как полем поиска по умолчанию", пользователь может искать его только с помощью окна поиска.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если установлен флажок "Настройка окна поиска с полем "Подразделение" как полем поиска по умолчанию", этот флажок имеет более высокий приоритет, чем флажок "Использовать первое поле целенаправленного поиска по умолчанию в кодах поиска". Дополнительные сведения о задании поля поиска по умолчанию см. в разделе [Управление макетами поиска](#) (на стр. 1424).

## Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Управление макетами поиска](#) (на стр. 1424)
- [Настройка подразделения](#) (на стр. 1287)

## Управление доступом к спискам и порядком списков

Для каждого типа записи можно указать списки, доступные для каждой роли, и порядок, в котором эти списки отображаются на главной странице типа записи.

Можно создать новый макет только для тех ролей, которые еще не были настроены. Кроме того, можно отредактировать или удалить существующие макеты. Невозможно управлять доступом и порядком для личных списков пользователей.

#### Перед началом работы:

Поскольку требуется выбрать роль, для которой применяется эта настройка, следует настроить все роли перед началом этой процедуры. Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения, а также полномочия "Управление общедоступными списками".

#### Процедура создания и модификации доступа к списку

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Доступ к списку и порядок" нажмите ссылку "Доступ к списку и порядок" для *типа записи*.
- 5 На странице "Макет порядка списков" выполните одну из следующих операций.
  - Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего макета.
  - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
- 6 Если создается новый макет, выберите роль в раскрывающемся списке "Имя роли".  
В раскрывающемся списке доступны только роли, еще не имеющие связанного макета.
- 7 Переместите списки в соответствии со своими требованиями между списками "Все списки", "Списки, доступные для данного правила", "Показать в кратком списке".
  - В списке "Все списки" содержатся все списки для типа записи, отдельно от личных списков.
  - В списке "Списки, доступные для данного правила" содержатся все списки для выбранной роли. Эти списки также отображаются в поле "Список" *типа записи* в окнах поиска для типа записи.
  - В списке "Показать в кратком списке" содержатся списки, отображаемые в разделе "Список" на главной странице для типа записи, и поле списка *Тип записи* в окнах поиска для типа записи. Дополнительные сведения о поле списка *Тип записи* см. в разделе Поиск записей с помощью окна поиска (см. [Поиск записей в окнах поиска](#) на стр. 104).
- 8 С помощью стрелок вверх и вниз измените порядок списков в соответствии со своими требованиями.
- 9 Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После создания макета порядка списков для роли для данного типа записи любой новый общий список, созданный для этого типа записи, будет доступен для роли по умолчанию, но он не будет включен в краткий список списков для роли. Однако если роль пользователя имеет полномочия "Управление общедоступными списками" и либо полномочия "Управление порядком списков ролей", либо полномочия "Пользовательская настройка приложения", при создании нового общего списка или уточнении существующего списка и его сохранении в качестве нового общего списка можно добавить данный список в краткий список списков для одной или нескольких ролей, которые уже имеют макет порядка списков. Также можно сделать список недоступным для одной или нескольких ролей, имеющих макет порядка списков. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 137).

#### Создание пользовательских отчетов для главных страниц

С помощью функции пользовательских отчетов главной страницы можно добавить несколько отчетов (включая встроенные и пользовательские) на главную страницу типа записи. Это позволяет предоставить пользователям информацию, максимально соответствующую их профессиональным задачам. Например, на главную страницу запроса на обслуживание для агента по обслуживанию клиентов можно поместить нестандартный отчет по запросам.

Для некоторых типов записей на главных страницах по умолчанию выводятся стандартные отчеты. Эти стандартные отчеты можно заменить другими отчетами или добавить дополнительные. Также можно задавать отчеты главной страницы для типов записей, на главных страницах которых по умолчанию нет никаких отчетов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** О том, где можно внедрять отчеты и информационные панели в Oracle CRM On Demand, см. в разделе [О внедрении отчетов и информационных панелей в Oracle CRM On Demand](#) (на стр. 1365).

Чтобы сделать встроенный или пользовательский отчет доступным на главной странице типа записи, необходимо сначала создать для него запись "Пользовательский отчет главной страницы". При создании или изменении макетов главных страниц для типа записи все созданные для него записи пользовательских отчетов главных страниц включаются в список "Все разделы" мастера макетов главных страниц. После этого можно сделать отчет доступным в макете главной страницы одним из следующих способов:

- Можно переместить отчет в один из списков разделов, показываемых по умолчанию в макете главной страницы, чтобы любой пользователь, чья роль включает право доступа к такому макету, мог видеть этот отчет на своей главной странице типа записи.
- Можно переместить отчет в список доступных разделов макета главной страницы, чтобы любой пользователь, чья роль включает право доступа к этому макету и привилегию "Индивидуализация домашних страниц", мог добавить этот отчет на свою главную страницу типа записи.

Дополнительные сведения о настройке главных страниц см. в разделе [Создание макетов главных страниц записей](#) (см. [Создание макетов главной страницы записей](#) на стр. 1435). Сведения о создании пользовательских отчетов для "Моей главной страницы" см. в разделе [Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу"](#) (см. [Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу"](#) на стр. 1475).

#### О привилегиях управления записями пользовательских отчетов главных страниц

Если роль пользователя включает соответствующие привилегии, пользователь может создавать записи пользовательских отчетов и добавлять их в пользовательские макеты главных страниц для всех типов записей. В следующей таблице приведены полномочия, необходимые для выполнения различных задач, связанных с добавлением пользовательского отчета на главную страницу.

| Задача                                                                                        | Необходимое полномочие                                                                                                                                                                  | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Необязательно.) Создание пользовательского отчета и публикация его в общекорпоративной папке | Управление пользовательскими отчетами                                                                                                                                                   | Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Начало работы с аналитикой</a> (на стр. 902).                                                                                                                                                                  |
| Создание записи пользовательского отчета главной страницы                                     | Пользовательская настройка приложения<br>Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы<br>Доступ к перенесенной общей папке компании | Инструкции по выполнению этой задачи приведены в этом разделе.<br><br>Привилегия "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании" требуется только для добавления отчета из перенесенной общей папки компании в пользовательский отчет главной страницы. |



| Задача                                                                                                                                          | Необходимое полномочие                                                                                                                    | Примечания                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Добавление раздела пользовательского отчета в макет главной страницы                                                                            | Пользовательская настройка приложения<br>Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы | Дополнительные сведения см. в разделе Создание макетов главных страниц записей (см. <a href="#">Создание макетов главной страницы записей</a> на стр. 1435). |
| Добавление макета главной страницы в роль пользователя                                                                                          | Управление ролями и доступом                                                                                                              | Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Добавление ролей</a> (на стр. 1540).                                                                       |
| (Необязательно.)<br>Добавление раздела пользовательского отчета в макет главной страницы или удаление раздела из макета (конечный пользователь) | Индивидуализация домашних страниц                                                                                                         | Дополнительные сведения см. в разделе Изменение макетов главных страниц (см. <a href="#">Изменение своих макетов главных страниц</a> на стр. 838).           |

**Подготовка.**

- Отчет, который требуется включить на главной странице, должен храниться в общих папках, в одной из доступных вам папок.
- Если в профиле компании установлен флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов", можно создавать пользовательские отчеты только в том случае, если поле "Язык перевода" содержит язык по умолчанию для данной компании.

**Процедура создания пользовательского отчета для главной страницы**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Управление макетом главной страницы" нажмите "*тип записи* Пользовательский отчет главной страницы".
- 5 Щелкните "Создать отчет главной страницы".
- 6 На странице "Подробности о пользовательском отчете главной страницы" заполните следующие поля.

| Поле | Примечания                            |
|------|---------------------------------------|
| Имя  | Введите имя пользовательского отчета. |



| Поле                       | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пометить для перевода      | <p>Этот флажок доступен только в том случае, если в профиле компании установлен флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов". При создании пользовательского отчета флажок "Пометить для перевода" установлен и доступен только для чтения. Кроме того, флажок "Пометить для перевода" предназначен только для чтения, если для компании в поле "Перевод" в списке пользовательских отчетов перед изменением пользовательского отчета выбран язык, который не используется по умолчанию для этой компании.</p> <p>При изменении имени существующего пользовательского отчета на языке, установленном по умолчанию для этой компании, используйте флажок "Пометить для перевода" следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если требуется заменить переведенные версии имени обновленным именем, установите флажок "Пометить для перевода".</li> <li>■ Если нужно, чтобы переведенные версии имени остались без изменений, не устанавливайте флажок "Пометить для перевода".</li> </ul> <p>Дополнительные сведения о переводе имен пользовательских отчетов см. в разделе <a href="#">Перевод имен веб-апплетов и пользовательских отчетов</a> (на стр. 1419).</p> |
| Высота                     | <p>Выберите "Одинарная" или "Двойная". Если выбрать "Двойной" в поле "Высота", высота отчета будет в два раза больше остальных разделов на главной странице.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ширина                     | <p>Выберите "Одинарная" или "Двойная". Если требуется, чтобы отчет занимал всю ширину главной страницы, в поле "Ширина" выберите "Двойной".</p> <p><b>Примечание.</b> Отчеты, в которых значение HTML-атрибута RowSpan превышает 2, иногда растягиваются больше заданного размера.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Выполнить отчет немедленно | <p>Если этот флажок установлен, отчет будет выполняться автоматически, т. е. пользователям не нужно будет нажимать ссылку для обновления отчета.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

- 1 Щелкните значок поиска (в виде лупы) для поля "Путь к отчету" и перейдите к требуемому отчету в общих папках.

Поле "Путь к отчету" заполняется автоматически после выбора отчета.

- 2 Для отображения приглашений, настроенных для анализа, для возможности фильтрации анализа пользователями, установите флажок "Отображать приглашения отчета".
- 3 Укажите, могут ли пользователи, просматривающие встроенный анализ, обновлять, распечатывать или экспортировать анализ:
  - **Ссылка "Обновить"**. Если этот флажок установлен, ссылка "Обновить" доступна, и пользователи могут обновить данные в анализе.
  - **Ссылка "Печать"**. Если этот флажок установлен, ссылка "Печать" доступна, и пользователи могут печатать анализ.
  - **Ссылка "Экспорт"**. Если этот флажок установлен, ссылка "Экспорт" доступна, и пользователи могут экспортировать анализ.
- 4 В поле "Описание" введите описание в пользовательском отчете главной страницы.
- 5 Нажмите "Сохранить".

### Создание макетов главной страницы записей

Можно создать пользовательские макеты главной страницы для всех типов записей. Это позволяет предоставить наиболее подходящую информацию разным пользователям, включая возможность отображения пользовательских отчетов на главных страницах типов записей. Например, можно сконфигурировать главную страницу запросов на обслуживание для агента по обслуживанию клиентов, чтобы на ней отображалась текущая задача, связанная с обслуживанием, и отчет по запросам на обслуживание клиентов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в пользовательском макете главной страницы требуется использовать предварительно построенный отчет, следует сначала создать запись пользовательского отчета главной страницы для этого отчета, используя процедуру, описанную в разделе [Создание пользовательских отчетов на главной странице](#) (см. [Создание пользовательских отчетов для главных страниц на стр. 1431](#)).

Можно скопировать существующий отчет главной страницы и затем модифицировать его в соответствии со своими требованиями. Также можно отредактировать существующие макеты главных страниц, за исключением макетов главных страниц только для чтения. Можно скопировать макет главной страницы по умолчанию, но его невозможно отредактировать или удалить.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число символов для имен макета главной страницы ограничено. Дополнительные сведения см. в разделе [Ограничения для пользовательских макетов](#) (на стр. 1393).

После создания пользовательского макета главной страницы следует использовать Мастер управления ролями, чтобы назначить макет для ролей пользователей, которым требуется использовать этот макет. Пользователи, чья роль включает полномочие на выполнение персональной настройки главной страницы, могут настраивать свои макеты главных страниц для типа записи. Настроенный макет может отображать любой из разделов, доступных в макете главной страницы, назначенном для роли пользователя для этого типа записи.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения и полномочие 'Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы'.

### Процедура создания или модификации макета главной страницы

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Управление макетом главной страницы" нажмите ссылку 'Макет главной страницы' для *типа записи*.

5 В списке 'Макет главной страницы' выполните одну из следующих операций:

- Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего макета.
- Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.

Появляется Мастер макета главной страницы, направляющий выполнение процедуры.

6 Шаг 1. Имя макета. Введите имя макета и описание в случае необходимости.

7 Шаг 2. Макет главной страницы. Укажите допустимые и отображаемые разделы следующим образом:

- Переместите разделы из списка 'Все разделы' в список 'Доступные разделы'.

В списке 'Доступные разделы' содержатся все разделы, которые могут быть добавлены на главную страницу. Если требуется не разрешать пользователю добавление раздела на главную страницу, оставьте этот раздел в списке 'Все разделы'.

- Переместите разделы из списка 'Левая сторона' в список 'Правая сторона' и, в случае необходимости, упорядочите информацию в обоих списках.

Оставьте разделы с двойной шириной в списке 'Левая сторона'. При отображении они автоматически растягиваются по главной странице.

8 Нажмите "Готово".

**ПРИМЕЧАНИЕ:** После добавления пользовательского макета главной страницы в приложение, потребуется сделать его доступным для роли пользователя, чтобы пользователи смогли его увидеть. Подробнее о добавлении и модификации ролей см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#). Пользователи с ролью, имеющей полномочие на выполнение персональной настройки главной страницы, могут редактировать макет своей главной страницы, используя любой список или отчет, доступный для них в макете главной страницы, назначенном их роли для типа записи.

## Настройка аудита операций

Для многих типов записей можно использовать функцию отслеживания операций для отслеживания создания, удаления и восстановления записей, а также отслеживания обновления указанных полей в существующих записях. В записи отслеживания операций показаны сведения о пользователе, действие которого инициировало запись отслеживания операций, тип действия, которое было выполнено, и метка времени. При обновлении отслеживаемого поля в существующей записи в записи отслеживания операций для изменения поля отображаются старое и новое значения для поля.

**Примечание.** Если ни одно из отслеживаемых полей не обновляется при обновлении записи, запись отслеживания операций для данной операции не создается.

### Параметры компании для отслеживания операций

Период времени, в течение которого записи отслеживания операций сохраняются в Oracle CRM On Demand, указан в поле "Окончание срока аудита (дни)" в профиле компании. В стандартном приложении записи сохраняются в течение 90 дней, но администраторы могут указать другой период времени.

Максимальное количество полей, которые можно отслеживать для типа записи, указано в поле "Число полей для аудита для типа записи" в профиле компании. В стандартном приложении максимальное количество полей равно 35, но администраторы могут изменить это ограничение.

**Примечание.** Максимальное количество полей, которые могут отслеживаться для типа записи, показано на странице "Настройка полей для аудита" для каждого типа записи, но это значение нельзя изменить на этой странице.

Сведения об изменении параметров компании для отслеживания операций см. в разделе [Настройка параметров компании \(на стр. 1235\)](#).

### Для аудита требуется дополнительное время и ресурсы

При отслеживании добавляется время обработки для операции, так как при выполнении операции должны оцениваться правила отслеживания. Для операций обновления запись отслеживания операций должна

создаваться и сохраняться для каждого обновленного отслеживаемого поля, поэтому чем больше отслеживаемых полей для типа записи, тем больше времени требуется для сохранения записи этого типа.

### Настройка отслеживания операций

Для каждого типа записей, поддерживающих отслеживание операций, можно указать следующее:

- Какие поля необходимо отслеживать.
- Следует ли отслеживать создание записей.

**Примечание.** Отменить выбор параметра для отслеживания создания записей в отслеживании операций пользователя невозможно.

- Следует ли отслеживать удаление и восстановление записей для записей, которые можно удалить.

**Примечание.** Параметр для отслеживания удаления и восстановления записей недоступен для отслеживания операций пользователя и администратора партнера, поскольку такие записи невозможно удалить.

Отслеживание операций для типа записи включается, как только указано, что для типа записи должно отслеживаться хотя бы одно поле, или выбран один из параметров для отслеживания создания, удаления и восстановления записей.

### Как сделать записи отслеживания операций видимыми пользователям

Записи отслеживания операций отображаются в разделе связанной информации "Отслеживание операций" на страницах сведений для записи, см. раздел Просмотр отслеживания операций для записей (см. [Просмотр аудита операций для записей](#) на стр. 187). Чтобы сделать записи отслеживания операций видимыми пользователям, необходимо выполнить следующие действия:

- Добавьте раздел связанной информации "Отслеживание операций" в соответствующие макеты для страницы сведений о записи для типа записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Раздел информации, относящейся к отслеживанию операций, недоступен для добавления в макеты страницы по типам записей "Актив" и "Доход". Сведения для отслеживания операций по таким типам записей можно просмотреть только в главном журнале отслеживания операций.

- Обновите соответствующие профили доступа пользователей, чтобы разрешить доступ к записям отслеживания операций. Например, чтобы разрешить пользователю просматривать записи отслеживания операций в организациях, предоставьте пользователю доступ только для чтения к типу информации, связанной с отслеживанием операций, для типа записи "Организация". Дополнительные сведения о профилях доступа см. в разделе Настройка профилей доступа (см. [Процесс настройки профилей доступа](#) на стр. 1564).

Администраторы также могут просматривать полный набор записей отслеживания операций для всех типов отслеживаемых записей в главном журнале отслеживания операций, как описано в разделе [Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций](#) (на стр. 1297).

### Типы записей, отслеживаемые по умолчанию

Отслеживание операций включено по умолчанию для типов записей "Бизнес-возможность" и "Запрос на обслуживание" при первоначальной настройке компании. Кроме того, для определенных типов записей для отрасли или Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition отслеживание операций включено, когда тип записи включен для компании. Для всех этих типов записей отслеживание операций настраивается следующим образом:

- Отслеживаются определенные поля. Можно добавлять поля в список отслеживаемых полей и удалять поля из списка.

- Выбран параметр отслеживания создания записей и параметр отслеживания удаления и восстановления записей. Эти настройки параметров можно изменить.

Только для типов записей "Бизнес-возможность" и "Запрос на обслуживание" по умолчанию настроены следующие элементы:

- Раздел информации, связанный с отслеживанием операций, доступен в стандартном макете страницы сведений.
- Все стандартные профили доступа предоставляют доступ только для чтения к записям отслеживания операций.

Отслеживание операций также включено по умолчанию для типа записей "Пользователь" при первоначальной настройке компании. Некоторые обязательные поля отслеживаются по умолчанию. Также выбран параметр отслеживания создания записей, и изменить эту настройку параметра невозможно.

В следующей таблице перечислены типы записей, поддерживающие отслеживание операций, и показано, включено ли отслеживание операций для типа записи по умолчанию. В ней также перечислены поля, отслеживаемые по умолчанию.

**Примечание.** Если удалить все поля из списка отслеживаемых полей для типа записи и отменить выбор параметров отслеживания создания, удаления и восстановления записей, отслеживание операций отключается для типа записи.

| Тип записи   | Включено отслеживание операций по умолчанию? | Поля для аудита по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект      | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Аккредитация | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Операции     | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Адрес        | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Размещение   | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Заявка       | Да                                           | "Годовой доход", "Идентификатор приложения", "Статус утверждения", "Дата утверждения", "Кампания", "Текущий утверждающий", "Адрес электронной почты", "Существующие партнерства", "Ожидаемые преимущества партнерства", "Имя", "Фамилия", "Расположение", "Основной номер факса", "Основной номер телефона", "Число работников", "Партнер", "Партнерская программа", "Тип партнера", "Уровень программы", "Причина отклонения", "Источник", "Статус отправки", "Служебный факс", "Рабочий телефон". |
| Актив        | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Тип записи                            | Включено отслеживание операций по умолчанию? | Поля для аудита по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заблокированный продукт               | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Профиль брокера                       | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Бизнес-план                           | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Кампания                              | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Сертификация                          | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Требование                            | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Контакт                               | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Государственная лицензия для контакта | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Курс                                  | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Обеспечение                           | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Пользовательские объекты 01 или выше  | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Повреждение                           | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Регистрация сделки                    | Да                                           | "Статус утверждения", "Связанный контакт", "Связанный клиент", "Связанная зацепка", "Связанная возможность", "Сотовый телефон", "Город", "Дата закрытия", "Название компании", "Страна", "Валюта", "Текущий утверждающий", "Размер сделки", "Электронная почта", "Окончание срока действия", "Факс", "Имя", "Фамилия", "Имя", "Исходная организация партнера", "Партнерская программа", "Индекс", "Главный партнер", "Интерес к продукту", "Причина отклонения", "Область", "Улица", "Статус отправки", "Номер телефона", "Тип". |
| Дилер                                 | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Событие                               | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Экзамен                               | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Тип записи                        | Включено отслеживание операций по умолчанию? | Поля для аудита по умолчанию                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Финансовая организация            | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Держатель финансовой организации  | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Актив финансовой организации      | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Финансовый план                   | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Финансовый продукт                | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Финансовая транзакция             | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Фонд                              | Да                                           | "Владелец", "Партнер", "Статус", "Конечная сумма".                                                                                                                                                     |
| Запрос фонда                      | Да                                           | "Утверждено", "Дата решения по требованию", "Сумма треб.", "Дата окончания", "Фонд", "Предоставлено", "Владелец", "Дата предварительного утверждения", "Предварительно утвержденный запрос", "Статус". |
| Распределение для контакта-медика | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Домохозяйство                     | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Страхование собственности         | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Отчет об аудите запасов           | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Период учета запасов              | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Приглашенный                      | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |
| Участвующая сторона               | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                       |



| Тип записи                                | Включено отслеживание операций по умолчанию? | Поля для аудита по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Зацепка                                   | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Мероприятие для зацепки                   | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Запрос ФРР                                | Да                                           | "Предварительно утвержденная сумма", "Запрошенная сумма", "Статус утверждения", "Дата решения по претензии", "Статус требования", "Фонд", "Дата предварительного утверждения", "Статус отправки", "Дата отправки", "Общая утвержденная сумма требования", "Общая запрошенная сумма требования". |
| План обмена сообщениями                   | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Позиция плана сообщений                   | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Отношения между позициями плана сообщений | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Цель                                      | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Возможность                               | Да                                           | "Дата закрытия", "Прогноз", "Владелец", "Вероятность(%)", "Выручка", "Этап продаж".                                                                                                                                                                                                             |
| Порядок                                   | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Партнер                                   | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Партнерская программа                     | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Организация плана                         | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Контакт для плана                         | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Сделка плана                              | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Тип записи                            | Включено отслеживание операций по умолчанию? | Поля для аудита по умолчанию                                                                                   |
|---------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Полис                                 | Да                                           | Номинал. Для получения дополнительных сведений см. Поля полиса (см. <a href="#">Поля полисов</a> на стр. 782). |
| Держатель полиса                      | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |
| Портфель                              | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |
| Показание для продукта                | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |
| Котировка                             | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |
| Выручка                               | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |
| Отказ от ответственности для образцов | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |
| Партия образцов                       | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |
| Запрос образцов                       | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |
| Позиция запроса образцов              | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |
| Транзакция с пробами                  | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |
| Запрос на обслуживание                | Да                                           | "Область", "Причина", "Описание", "Владелец", "Приоритет", "Источник", "Статус", "Субъект", "Тип".             |
| Подпись                               | Да                                           | Контакт                                                                                                        |
| Социальные сети                       | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |
| Социальный профиль                    | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                               |

| Тип записи             | Включено отслеживание операций по умолчанию? | Поля для аудита по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Решение                | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Запрос особых цен      | Да                                           | "Статус утверждения", "Дата разрешения", "Дата решения по претензии", "Статус требования", "Статус отправки", "Дата отправки", "Общая разрешенная сумма", "Общая запрошенная сумма", "Общая утвержденная сумма требования", "Общая запрошенная сумма требования".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Пользователь           | Да                                           | <p>"Всегда отправлять критически важные уведомления", "Тип аутентификации", "Электронная почта", "Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем", "Получатель отчета", "Роль", "Статус", "Идентификатор входа пользователя".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При обновлении поля "Получатель отчета" в пользовательской записи значение в поле "Получатель отчета: псевдоним" в записи также обновляется автоматически. Аналогичным образом, при обновлении поля "Получатель отчета: псевдоним" значение в поле "Получатель отчета" обновляется автоматически. Таким образом, обновление любого из этих полей инициирует создание записи аудита операций.</p> |
| Администратор партнера | Нет                                          | <p>Нет полей с аудитом по умолчанию<br/>Рекомендуется проверить следующие поля:</p> <p>"Всегда отправлять критически важные уведомления", "Тип аутентификации", "Электронная почта", "Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем", "Роль", "Статус", "Идентификатор входа пользователя".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В окне "Главный журнал отслеживания операций" изменения, внесенные в пользовательские записи на страницах самостоятельного администрирования партнера, отображаются с типом записи "Администрирование партнера".</p>                                                                                                              |

| Тип записи            | Включено отслеживание операций по умолчанию? | Поля для аудита по умолчанию     |
|-----------------------|----------------------------------------------|----------------------------------|
| Транспортное средство | Нет                                          | Нет полей с аудитом по умолчанию |

В отношении аудита полей необходимо помнить следующее.

- Для отслеживания операций пользователя обязательные поля выделены красным цветом в списке отслеживаемых полей. Если удалить какое-либо обязательное поле из списка отслеживаемых полей, невозможно сохранить отслеживание операций пользователя.
- Для полей внешних ключей в журнале аудита сохраняется имя (а не идентификатор). Например, если отслеживается поле организации в типе записи "Бизнес-возможность", в отслеживании операций отображается имя организации, а не идентификатор строки.
- Поля адресов недоступны ни в одном из подлежащих аудиту типов записей.
- Для полей со списками выбора отображаются значения, зависящие от языка пользователя.
- Идентификаторы столбцов, отсутствующие в макетах, не доступны для аудита.

Для настройки отслеживания операций для типа записи используется следующая процедура.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль должна иметь все следующие полномочия:

- Пользовательская настройка приложения
- Администрирование полей аудита
- Управление ролями и доступом

#### **Процедура настройки отслеживания операций аудита для типа записи**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Настройка аудита поля" щелкните ссылку настройки полей аудита для *типа записи*.
- 5 (Необязательно) Выберите создание записи *тип записи* аудита, если требуется отслеживать создание записей в аудите операций.
- 6 (Необязательно) Выберите удаление/восстановление записи *тип записи* аудита, если требуется отслеживать удаление или восстановление записей в аудите операций.
- 7 На странице "Настройка полей аудита" переместите требуемые поля из списка "Доступные поля" в список "Поля аудита".

При превышении установленного для компании максимального количества полей аудита выводится сообщение об ошибке.

Список "Доступные поля" содержит все стандартные и нестандартные поля для типа записи, которые еще не отслеживаются.

- 8 Нажмите "Сохранить".

Отслеживание поля начинается сразу же после включения аудита.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Тип записи "Приглашенный" является дочерним по отношению к типу записи "Событие". Поля отслеживания операций и раздел связанной информации "Отслеживание операций" для типа записи "Приглашенный" можно настраивать на страницах "Настройка приложения" для типа записи "Событие". Раздел связанной информации "Отслеживание операций" для типа записи "Приглашенный" можно добавлять только в макеты страницы "Сведения о приглашенном". Раздел связанной информации

"Отслеживание операций" для типа записи "Приглашенный" нельзя добавлять в макеты страницы "Сведения о событии". Кроме того, чтобы разрешить пользователям просматривать данные отслеживания операций для записей приглашенных, необходимо обновить соответствующие профили доступа, предоставив пользователям доступ только для чтения к связанному элементу "Отслеживание операций для приглашенных" для родительского типа записи "Событие".

### Сведения в измененных полях записей

Для хранения сведений о последнем изменении записи Oracle CRM On Demand использует следующие системные поля:

- Изменено (внешний)
- Изменено: дата
- Изменено
- Изменено: внешняя дата

В некоторых случаях Oracle CRM On Demand записывает данные в одном или нескольких из этих полей для отражения изменения записи, не вызванного явным действием пользователя. По этой причине рекомендуется не полагаться на сведения в этих полях при отслеживании изменений, внесенных пользователями в записи. Вместо этого для отслеживания изменений, внесенных пользователями в определенные поля записей, следует использовать функцию аудита операций. Дополнительные сведения о настройке отслеживания операций для типов записей см. в разделе [Настройка аудита операций \(на стр. 1436\)](#). Сведения о просмотре изменений настройки полей, ролей и профилей доступа см. в разделе [Просмотр отслеживания операций для изменений конфигурации администрирования \(на стр. 1298\)](#).

Ниже приведен пример системного изменения поля "Изменено" для записи. Пользователь удаляет организацию, связанную с записью контакта в качестве основной организации для этого контакта. При очистке удаленной записи организации из базы данных связь между удаленной организацией и контактом удаляется из базы данных. После удаления ссылки из базы данных, когда любой пользователь открывает запись контакта в следующий раз, Oracle CRM On Demand выбирает в качестве основной организации контакта другую связанную организацию и записывает идентификатор организации в поле основной организации. Или, если организации не связаны с контактом, Oracle CRM On Demand обновляет запись, чтобы отразить это. Затем Oracle CRM On Demand обновляет поле "Изменено", подставляя имя пользователя, открывшего запись контакта.

Кроме того, для записей, которые принадлежат группе, сведения в системных полях могут обновляться автоматически после удаления пользователя из группы. Если имя пользователя, удаленного из группы, отражается в поле "Владелец" общей записи, которая принадлежит группе, имя в поле "Владелец" этой записи меняется на имя другого члена группы после удаления предыдущего владельца группы. Если такое изменение внесено в принадлежность записи возможности или записи портфеля, то системные поля, где хранятся сведения о последнем изменении записи, обновляются, при этом в сведениях указывается, что запись обновлена пользователем Oracle Administrator. Тем не менее, для других типов записей, которые поддерживают группы, системные поля не обновляются. Для всех типов записей, которые поддерживают группы, изменение поля "Владелец" общей записи не отслеживается в аудите операций при изменении поля в результате удаления пользователя из группы, даже если для поля "Владелец" настроен аудит по такому типу записи.

Поле "Изменено" в записи может также содержать имя пользователя, у которого нет необходимых прав доступа и полномочий на непосредственное обновление записи. Например, если статус пользователя меняется с активного на неактивный или наоборот, значения в полях "Активные пользователи" и "Неактивные пользователи" на странице профиля компании обновляются. В результате изменения этих полей поле "Изменено" на странице профиля компании также обновляется и отображает имя пользователя, обновившего запись, даже если у него нет необходимых полномочий на обновление профиля компании.

## Указание динамических макетов страниц

Динамические макеты ускоряют работу приложения для конечных пользователей, позволяя им управлять только подмножеством информации, относящимся к данной ситуации. Например, компания может отслеживать несколько различных типов субъектов, таких как организации клиентов, потенциальных клиентов или партнеров. Используя функцию динамических макетов страниц, можно сконфигурировать различные макеты, отображающие разные наборы полей субъектов и связанные элементы в зависимости от типа субъекта. Затем можно связать разные макеты с одной или несколькими ролями пользователей. При детализации пользователем определенной записи субъекта будет отображаться соответствующий макет страницы, соответствующий роли пользователя и типу субъекта.

Во время определения динамических макетов страниц для типа записи используется предварительно установленное значение списка выбора для обеспечения динамического отображения макетов страниц. Укажите макет страницы, которая должна отображаться, для каждого значения списка выбора. Тогда пользователи смогут увидеть различные макеты страниц для одного и того же типа записи на базе значения списка выбора, которое они выберут в записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При использовании динамических макетов нельзя использовать значения списка выбора, которые совпадают с внутренними идентификаторами списков выбора, так как это может привести к непредвиденному поведению.

Следует связать динамические макеты страниц с требуемыми ролями. Между динамическими макетами страниц и ролями пользователей имеется отношение "многие-ко-многим".

С каждым значением из списка выбора связан только один макет, но макет страницы может быть связан с несколькими значениями списка выбора. Число связей между значениями списка выбора и макетами страниц не может превышать 200. Невозможно удалить макет, который уже связан с ролью пользователя.

**Внимание!** Рекомендуется, чтобы все динамические макеты, связанные с ведущим списком выбора, содержали этот ведущий список выбора. Если один из связанных макетов не будет содержать ведущий список выбора, при выборе значения списка выбора, связанного с этим макетом, и сохранении для отчета будет невозможно увидеть ведущий список выбора в макете и, вследствие этого, отредактировать это поле.

В следующей таблице приведены предварительно определенные значения ведущего списка выбора для каждого типа записи.

| Тип записи          | Ведущий список отбора |
|---------------------|-----------------------|
| Субъект             | Тип субъекта          |
| Действие: встреча   | Тип                   |
| Действие: задача    | Тип                   |
| Встреча             | Тип                   |
| Актив               | Тип актива            |
| Бизнес-план         | Тип                   |
| Действие для вызова | Тип                   |
| Кампания            | Тип кампании          |

| Тип записи                           | Ведущий список отбора       |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| Контакт                              | Тип контакта                |
| Пользовательские объекты 01-03       | Тип                         |
| Пользовательские объекты 04 или выше | Тип                         |
| Регистрация сделки                   | Тип                         |
| Дилер                                | Статус                      |
| Событие                              | Тип                         |
| Фонд                                 | Статус                      |
| Запрос фонда                         | Статус                      |
| Домохозяйство                        | Сегмент                     |
| Отчет об аудите запасов              | Тип                         |
| Зацепка                              | Источник зацепки            |
| Медицинское образование              | Тип                         |
| Ответ на план сообщений              | Тип                         |
| План обмена сообщениями              | Тип                         |
| Позиция плана сообщений              | Тип                         |
| Отношение с позицией плана сообщений | Тип                         |
| Цели                                 | Тип                         |
| Возможность                          | Тип возможности             |
| Доход по продукту для возможности    | Тип                         |
| Партнер                              | Статус организации партнера |
| Партнерская программа                | Тип партнера                |
| Полис                                | Специализация               |



| Тип записи                                      | Ведущий список отбора |
|-------------------------------------------------|-----------------------|
| Портфель                                        | Тип субъекта          |
| Выручка                                         | Тип                   |
| Выручка: выручка организации (субъекта)         | Тип                   |
| Выручка: выручка контакта                       | Тип                   |
| Транзакция с пробами                            | Тип                   |
| Запрос на обслуживание                          | Тип                   |
| Решение                                         | Статус                |
| Задача                                          | Тип                   |
| Транспортное средство                           | Тип продукта          |
| Финансовая информация по транспортным средствам | Тип кредитования      |

Число символов для имен макета страницы ограничено. Дополнительные сведения см. в разделе [Ограничения для пользовательских макетов \(на стр. 1393\)](#).

### Макеты страниц и списки

Макеты страниц и полномочия ролей могут использоваться для ограничения полей, доступных пользователям для поиска, просмотра в списках и экспорта. Когда пользователь создает или уточняет список записей либо использует расширенный поиск, чтобы найти записи, то полномочия и макеты страниц, присвоенные роли этого пользователя, определяют, какие поля он может просматривать.

Если роль пользователя имеет полномочия "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск по всем полям поиска, доступным в макете поиска, который назначен этой роли пользователя для данного типа записей. Также при создании или уточнении списка пользователь может выбрать любое поле для его отображения в виде столбца в списке записей, возвращаемых поиском.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Рекомендуется, чтобы администраторы компании запрещали параметр "Все поля" в полномочиях поиска и списков для большинства ролей пользователя. Когда эти полномочия запрещены, поля, не используемые в организации, не отображаются на страницах поиска и списков. Это уменьшает путаницу и облегчает для пользователей просмотр полей, которыми они больше всего интересуются.

Если роль пользователя не имеет полномочий "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск только по тем полям, которые отвечают следующим двум критериям.

- Поле является доступным полем поиска в макете поиска, назначенном данной роли пользователя для указанного типа записи.
- Поле отображено в макете страницы сведений, назначенном роли пользователя для данного типа записи. Если для роли определены динамические макеты страницы, то поле должно отображаться по крайней мере на одном динамическом макете страницы.

Также при создании или уточнении списка пользователь может выбрать поле для отображения в виде столбца в списке записей, возвращаемых поиском, только если поле отображено по крайней мере на одном макете страницы сведений, включая динамические макеты страницы, назначенные роли пользователя для типа записи. Ограничения также влияют на то, что пользователь может экспортировать в список. Если роль пользователя имеет полномочия "Список - экспорт отображаемых полей", но не имеет полномочий "Список - экспорт всех полей", то пользователь может экспортировать только те поля, которые отображены в списке. Пользователь не может экспортировать все поля записей в список.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В случае расширенного поиска, запущенного пользователем с помощью ссылки "Дополнительно" в списке связанных записей родительской записи, в отношении доступности полей поиска и полей, доступных для вывода в результатах поиска, применяются дополнительные условия. Дополнительные сведения см. в разделе [Расширенный поиск связанных записей \(на стр. 98\)](#)

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения и полномочие "Пользовательская настройка приложения - управление динамическими макетами".

### ***Процедура создания или модификации динамического макета страницы***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Управление динамическим макетом" нажмите ссылку "Динамический макет" для *типа записи*.
- 5 В списке "Динамический макет страницы" выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего макета.
  - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.

Процедура выполняется с помощью Мастера динамических макетов.

- 6 Шаг 1. Имя макета.
  - a Введите имя для динамического макета.
  - b Выберите динамический макет. Этот макет представляется как макет по умолчанию для следующего шага.

В поле "Ведущий список выбора" отображается список выбора, значения которого определяют, какой макет виден пользователям.

- 7 Шаг 2. Назначить макеты. Свяжите каждое из значений списка выбора с именем макета.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число связей между значениями ведущего списка выбора и макетами страниц для каждого динамического макета страницы не может превышать 200.

Выбранный макет отображается, когда запись имеет соответствующее значение из списка выбора.

- 8 Нажмите "Готово".

### **Связанные темы**

Сведения о том, как индивидуализированные макеты страниц взаимодействуют с динамическими макетами страниц:

- [Как индивидуализированные макеты связанной информации взаимодействуют с макетами страниц для ролей \(на стр. 1450\)](#)
- [Как индивидуализированные макеты полей взаимодействуют с макетами страниц для ролей \(на стр. 1454\)](#)

## Как индивидуализированные макеты связанной информации взаимодействуют с макетами страниц для ролей

Для каждой роли пользователя каждому типу записи назначается определенный макет страницы. Макеты определяют, какие поля, разделы страниц и разделы связанной информации увидят пользователи на страницах, где создаются, просматриваются и изменяются записи различных типов. Пользователи могут выполнить персональную настройку макета разделов связанной информации на странице сведений для типа записи, если их роли пользователя предоставлена привилегия "Персональная настройка страницы сведений - связанная информация". Пользователи могут показывать и скрывать разделы связанной информации, а также изменять порядок их следования на странице сведений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи, в зависимости от настройки своей роли пользователя, также имеют возможность выполнять на страницах записей индивидуальную настройку макетов полей. Дополнительные сведения см. в разделе [Как индивидуализированные макеты полей взаимодействуют с макетами страниц для ролей](#) (на стр. 1454)

При необходимости можно восстановить параметры по умолчанию для всех индивидуализированных версий макетов страниц в роли. Дополнительные сведения см. в разделе [Сброс индивидуализированных макетов страниц](#) (на стр. 1568).

## Как индивидуализированные макеты связанной информации взаимодействуют со статическими макетами страниц

При использовании статического макета страницы пользователь видит один и тот же макет для всех записей определенного типа. При создании пользователем индивидуализированного макета разделов связанной информации для статического макета страницы сведений происходит следующее:

- После того как пользователь изменит расположение разделов связанной информации на странице сведений для типа записи, каждый раз при открытии страницы сведений для любой записи этого типа будет использоваться этот индивидуализированный макет.
- Использование индивидуализированного макета разделов связанной информации пользователя будет продолжаться для всех записей этого типа, пока не произойдет одно из следующих действий:
  - Пользователь повторно изменяет личный макет для разделов связанной информации.
  - Пользователь восстанавливает макет страницы по умолчанию для данной роли пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Восстановление макета полей до макета по умолчанию не затрагивает персонализированных макетов для разделов связанной информации. Аналогично, восстановление персонализированного макета для разделов связанной информации до макета по умолчанию не затрагивает персонализированных макетов полей для типа записи.

- Администратор компании сбрасывает макет страницы для роли пользователя на макет страницы по умолчанию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для роли администратор возвращает настройки по умолчанию макету страницы для типа записи, то все персонализированные макеты полей и все персонализированные макеты разделов связанной информации для этого типа записи восстанавливаются до значений по умолчанию для пользователей, имеющих эту роль. Если же для роли администратор назначает новый макет страницы для типа записи, то все пользователи, имеющие эту роль, будут видеть новый макет полей для типа записи, но они также будут видеть свои персонализированные макеты разделов связанной информации для типа записи, пока не восстановят свои макеты связанной информации до макета по умолчанию.

- Если администратор компании вносит изменения в списки доступных и отображаемых разделов связанной информации в макете страницы по умолчанию для роли пользователя, ожидается следующее поведение:
  - Если администратор компании перемещает раздел связанной информации, который был ранее недоступным для списка отображаемых разделов или списка доступных разделов в макете

страницы по умолчанию, этот раздел не будет автоматически отображаться в соответствующем индивидуализированном макете пользователя. Если пользователю требуется отображение нового доступного раздела, он должен изменить индивидуализированный макет, чтобы добавить этот раздел в список отображаемых разделов.

- Если администратор компании перемещает раздел связанной информации из списка отображаемых разделов в список доступных разделов в макете страницы по умолчанию и этот раздел уже отображается в индивидуализированном макете пользователя, то этот раздел будет отображаться для пользователя, пока тот не удалит его из списка отображаемых разделов в индивидуализированном макете или не восстановит макет по умолчанию.
- Если администратор компании перемещает раздел связанной информации в список недоступных разделов в макете страницы по умолчанию и этот раздел уже отображается в индивидуализированном макете пользователя, то этот раздел по-прежнему будет отображаться для этого пользователя на странице подробных сведений для записи. Однако когда в следующий раз пользователь изменит индивидуализированный макет для страницы сведений, этот раздел больше не появится в списке отображаемых разделов для данного макета, и, после того как пользователь нажмет кнопку "Сохранить" на странице индивидуализированного макета, недоступный раздел будет удален из макета и больше не будет отображаться на странице сведений для записи.

### **Как индивидуализированные макеты связанной информации взаимодействуют с динамическими макетами страниц**

Для некоторых типов записей администраторы компаний могут создавать динамические макеты страниц. В динамических макетах изображение макета страницы для записи определяется динамически в зависимости от значения списка выбора в поле записи. Например, предположим, что компания поставила задачу: сделать так, чтобы при доступе к страницам сведений для организаций типа "Клиент" пользователи видели один макет страницы, а для организаций типа "Конкурент" - другой макет. В этом случае администратор компании может настроить динамический макет страницы сведений об организации и назначить его конкретным ролям пользователей.

При использовании динамических макетов флажок "Включение индивидуальной настройки отдельных динамических макетов страниц" в профиле компании определяет количество индивидуализированных макетов, которые может создавать пользователь для разделов связанной информации для определенного типа записи: один или несколько. Флажок "Включить настройку индивидуальных динамических макетов страниц" действует следующим образом.

- Если флажок "Включение индивидуальной настройки отдельных динамических макетов страниц" в профиле компании снят, пользователь может создавать только один индивидуализированный макет разделов связанной информации для определенного типа записи. Индивидуализированный макет разделов связанной информации будет использоваться на страницах сведений для всех записей данного типа, независимо от значения в поле списка выбора, определяющего динамическое изображение макета страницы.

Например, предположим, что для типа записи "Организация" используется динамический макет, описанный выше. Если пользователь изменит макет разделов связанной информации при работе на странице сведений для организации типа "Конкурент", индивидуализированный макет этих разделов будет использоваться на страницах сведений для всех записей организаций, независимо от их типа.

После индивидуальной настройки макета все дальнейшие вносимые в него изменения отражаются на странице сведений для всех записей этого типа. Если пользователь восстановит для этого типа записи макет разделов связанной информации, принимаемый по умолчанию для роли пользователя, то для страниц сведений будут использоваться динамические макеты страниц, соответствующие этому типу записи.

Например, предположим, что для типа записи "Организация" используется динамический макет, описанный выше. После того как пользователь восстановит для типа записи "Организация" макет разделов связанной информации, принимаемый по умолчанию для его роли, будет использоваться динамический макет страницы, соответствующий типу организации - конкурент или клиент.

- Если флажок "Включить настройку индивидуальных динамических макетов страниц" в профиле компании установлен, пользователь может создавать индивидуализированные макеты разделов связанной информации для всех значений в списке выбора, которые будут определять динамическое отображение макета страницы. Индивидуализированный макет пользователя для значения из списка выбора используется каждый раз, когда этот пользователь открывает запись данного типа, в которой выбрано это значение.

После создания индивидуализированного макета для значения из списка выбора пользователь может изменить макет или создать индивидуализированные макеты для других значений из этого списка. Кроме того, пользователь может сбросить настроенные макеты разделов связанной информации для всех значений из списка выбора, вернув для них макеты по умолчанию.

Вне зависимости от того, установлен ли флажок "Включение индивидуальной настройки отдельных динамических макетов страниц" в профиле компании, взаимодействие между индивидуализированными макетами разделов связанной информации пользователя и макетами страниц для роли пользователя происходит следующим образом:

- Если администратор компании вносит изменения в списки доступных и отображаемых разделов связанной информации в макете страницы по умолчанию для роли пользователя, ожидается следующее поведение:
  - Если администратор компании перемещает раздел связанной информации, который был ранее недоступным для списка отображаемых разделов или списка доступных разделов в макете страницы по умолчанию, этот раздел не будет автоматически отображаться в соответствующем индивидуализированном макете пользователя. Если пользователю требуется отображение нового доступного раздела, он должен изменить индивидуализированный макет, чтобы добавить этот раздел в список отображаемых разделов.
  - Если администратор компании перемещает раздел связанной информации из списка отображаемых разделов в список доступных разделов в макете страницы по умолчанию и этот раздел уже отображается в индивидуализированном макете пользователя, то этот раздел будет отображаться для пользователя, пока тот не удалит его из списка отображаемых разделов в индивидуализированном макете или не восстановит макет по умолчанию.
  - Если администратор компании перемещает раздел связанной информации в список недоступных разделов в макете страницы по умолчанию и этот раздел уже отображается в индивидуализированном макете пользователя, то этот раздел по-прежнему будет отображаться для этого пользователя на странице подробных сведений для записи. Однако когда в следующий раз пользователь изменит индивидуализированный макет для страницы сведений, этот раздел больше не появится в списке отображаемых разделов для данного макета, и, после того как пользователь нажмет кнопку "Сохранить" на странице индивидуализированного макета, недоступный раздел будет удален из макета и больше не будет отображаться на странице сведений для записи.

### **Включение и выключение параметра "Включить настройку индивидуальных динамических макетов страниц"**

Администраторы компаний могут устанавливать и снимать флажок "Включить настройку индивидуальных динамических макетов страниц" в профиле своей компании. Изменение состояния этого флажка влияет на макеты разделов связанной информации, которые видят пользователи. При этом учитываются следующие факторы.

- Был ли этот флажок установлен ранее, т. е. мог ли пользователь создавать индивидуализированные макеты разделов связанной информации для отдельных значений из списка выбора для определенного типа записи.
- Создал ли ранее пользователь один или несколько индивидуализированных макетов разделов связанной информации для страниц, на которых используются динамические макеты.

В приведенной ниже таблице показано, что происходит с точки зрения пользователя при установке флажка "Включить настройку индивидуальных динамических макетов страниц", который до этого был снят.

| Пользователь ранее создал один индивидуализированный макет для данного типа записи? | Пользователь ранее создал индивидуализированные макеты для отдельных значений из списка выбора для данного типа записи? | Что происходит после установки флажка                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Да                                                                                  | Нет                                                                                                                     | Пользователь видит набор динамических макетов страницы по умолчанию, назначенных роли для данного типа записи. |
| Да                                                                                  | Да                                                                                                                      | Пользователь видит индивидуализированные макеты, созданные им ранее для отдельных значений из списка выбора.   |
| Нет                                                                                 | Нет                                                                                                                     | Пользователь видит набор динамических макетов страницы по умолчанию, назначенных роли для данного типа записи. |
| Нет                                                                                 | Да                                                                                                                      | Пользователь видит индивидуализированные макеты, созданные им ранее для отдельных значений из списка выбора.   |

В приведенной ниже таблице показано, что происходит с точки зрения пользователя при снятии флажка "Включить настройку индивидуальных динамических макетов страниц", который до этого был установлен.

| Пользователь ранее создал один индивидуализированный макет для данного типа записи? | Пользователь ранее создал индивидуализированные макеты для отдельных значений из списка выбора для данного типа записи? | Что происходит после снятия флажка                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Да                                                                                  | Нет                                                                                                                     | Пользователь видит один индивидуализированный макет, созданный им ранее. |

| Пользователь ранее создал один индивидуализированный макет для данного типа записи? | Пользователь ранее создал индивидуализированные макеты для отдельных значений из списка выбора для данного типа записи? | Что происходит после снятия флага                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Да                                                                                  | Да                                                                                                                      | Пользователь видит один индивидуализированный макет, созданный им ранее.                                       |
| Нет                                                                                 | Нет                                                                                                                     | Пользователь видит набор динамических макетов страницы по умолчанию, назначенных роли для данного типа записи. |
| Нет                                                                                 | Да                                                                                                                      | Пользователь видит набор динамических макетов страницы по умолчанию, назначенных роли для данного типа записи. |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если индивидуализированные макеты, созданные пользователями ранее, отличаются от текущих макетов по умолчанию, возможно, следует восстановить макеты страницы по умолчанию для роли после изменения состояния флага "Включение индивидуальной настройки отдельных динамических макетов страниц". Вместе с тем, при сбросе макетов страниц для роли восстанавливаются макеты по умолчанию для всех полей, а также сбрасываются индивидуальные настройки макетов разделов связанной информации. Кроме того, можно рекомендовать пользователям восстановить макеты по умолчанию для разделов связанной информации.

#### Связанные темы

Дополнительные сведения о макетах страниц см. в следующих разделах:

- [Настройка макетов статических страниц](#) (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393)
- [Создание макетов динамических страниц](#) (см. [Указание динамических макетов страниц](#) на стр. 1446)
- [Сброс индивидуализированных макетов страниц](#) (на стр. 1568)
- [Как индивидуализированные макеты полей взаимодействуют с макетами страниц для ролей](#) (на стр. 1454)

#### Как индивидуализированные макеты полей взаимодействуют с макетами страниц для ролей

Пользователи могут выполнить персональную настройку макета полей на странице сведений для типа записи, когда их роль пользователя настроена следующим образом:

- Для роли предоставлена привилегия "Персональная настройка страницы сведений - поля".
- Роли назначен пользовательский макет страницы для типа записи.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если стандартный макет назначен роли для типа записи, пользователи не могут выполнять индивидуальную настройку макетов полей для этого типа записи. Кроме того, невозможно настроить роль пользователя таким образом, чтобы пользователи могли выполнять индивидуальную настройку только части личных макетов страниц, которые назначены их роли. Если роль пользователя включает привилегию "Индивидуальная настройка страницы сведений - поля", то пользователи с этой ролью могут выполнять индивидуальную настройку всех пользовательских макетов страниц, назначенных этой роли.

При настройке пользовательских макетов страниц можно указать, что определенные поля должны всегда отображаться в макете. За исключением обязательных полей и полей, которые всегда должны отображаться в макете, пользователи могут отображать и скрывать любые поля своего индивидуализированного макета. Пользователи также могут менять порядок вывода полей на странице сведений. Пользователи не могут добавлять в свой индивидуализированный макет поля, которые не отображаются в макете по умолчанию. Индивидуальная настройка макетов полей доступна пользователям как для статических, так и для динамических макетов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи, в зависимости от настройки своей роли пользователя, также имеют возможность выполнять на странице сведений записей индивидуальную настройку разделов связанной информации. Дополнительные сведения см. в разделе [Как индивидуализированные макеты связанной информации взаимодействуют с макетами страниц для ролей](#) (на стр. 1450)

После создания пользователем персонализированного макета полей этот макет используется каждый раз, когда пользователь открывает или редактирует запись данного типа, пока не произойдет одно из следующих действий:

- Пользователь снова изменяет персонализированный макет.
- Пользователь восстанавливает макет полей по умолчанию для страницы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Восстановление макета полей до макета по умолчанию не затрагивает персонализированных макетов для разделов связанной информации. Аналогично, восстановление персонализированного макета для разделов связанной информации до макета по умолчанию не затрагивает персонализированных макетов полей для типа записи.

- Администратор возвращает настройки по умолчанию макету страницы для роли пользователя или назначает роли пользователя другой макет для данного типа записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для роли администратор возвращает настройки по умолчанию макету страницы для типа записи, то все персонализированные макеты полей и все персонализированные макеты разделов связанной информации для этого типа записи восстанавливаются до значений по умолчанию для пользователей, имеющих эту роль. Если же для роли администратор назначает новый макет страницы для типа записи, то все пользователи, имеющие эту роль, будут видеть новый макет полей для типа записи, но они также будут видеть свои персонализированные макеты разделов связанной информации для типа записи, пока не восстановят свои макеты связанной информации до макета по умолчанию.

### Макеты полей на страницах новых записей

Индивидуализированный макет пользователя также используется на страницах, где пользователь вводит сведения для новой записи такого типа записи, если роли пользователя по данному типу записи не назначен личный макет для страницы новых записей. Если роли пользователя назначен личный макет для страницы новых записей, который должен использоваться во всех случаях, индивидуализированный макет такого пользователя никогда не используется для страниц новых записей. Тем не менее, если роль пользователя предусматривает, что личный макет для страницы новой записи должен использоваться только при создании записи на панели действий или с помощью глобального заголовка, когда пользователь создает запись из любой другой области Oracle CRM On Demand, используется индивидуализированный макет полей.

## Что происходит при изменении макета страницы после индивидуальной настройки пользователем макета полей?

После того, как пользователи с определенной ролью выполняют индивидуальную настройку поля для типа записи, администратор может вернуть макет по умолчанию для данной роли. В зависимости от изменений, внесенных администратором, изменения в макете влияют на индивидуализированные макеты следующим образом:

- Если администратор назначит роли другой макет страницы сведений для данного типа записи, все пользователи с этой ролью увидят новый макет полей для данного типа записи в следующий раз при входе в Oracle CRM On Demand. Тем не менее, если позже администратор вернет роли первоначальный макет страницы, пользователи снова увидят свои индивидуализированные версии этого макета.
- Если администратор вносит изменения во внешний вид, макет или характеристики полей в макете полей для страницы сведений, назначенной данной роли, то это изменение не применяется автоматически для индивидуализированных макетов. Пример:
  - Если администратор удаляет поле из макета страницы сведений, это поле не удаляется из индивидуализированных макетов. Кроме того, если пользователь открывает страницу "Личный макет - поля" для этого макета страницы, удаленное администратором поле остается доступным в одном из разделов макета или в списке "Доступные поля", в зависимости от настроек пользователя.
  - Если администратор добавляет поле в макет страницы сведений, это поле не отображается в индивидуализированных макетах. Кроме того, если пользователь открывает страницу "Личный макет - поля" для этого макета страницы, добавленное администратором поле не отображается ни в одном из разделов макета, а также в списке "Доступные поля".
  - Если администратор изменит характеристики поля, это изменение не отражается автоматически в индивидуализированных макетах. Например, если администратор делает одно из полей макета страницы обязательным, оно не становится обязательным для пользователей, которые выполнили индивидуальную настройку своего макета. Аналогичным образом, если администратор устанавливает для поля флажок "Всегда в макете", это поле не отображается принудительно в индивидуализированном макете пользователя, даже если пользователь далее обновляет индивидуализированный макет после изменений администратора.

Если администратор хочет, чтобы изменения в макете полей применялись для всех пользователей с определенной ролью, администратор должен вернуть макет страницы по умолчанию для этой роли. В дополнение к этому, пользователи могут вернуть макет по умолчанию для своей страницы, а затем по необходимости повторно индивидуализировать макет.

### Связанные темы

Дополнительные сведения о макетах страниц см. в следующих разделах:

- Настройка макетов статических страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393)
- Создание макетов динамических страниц (см. [Указание динамических макетов страниц](#) на стр. 1446)
- Сброс индивидуализированных макетов страниц (на стр. 1568)
- Как индивидуализированные макеты связанной информации взаимодействуют с макетами страниц для ролей (на стр. 1450)

## Стандартизация URL-адресов

В Oracle CRM On Demand различные URL-адреса стандартизированы для всех типов записей, поэтому следующие URL-адреса, когда они используются в веб-ссылках, веб-вкладках и веб-апплетах, будут действовать для будущих версий Oracle CRM On Demand:

- Открытие главной страницы типа записи
- Открытие страницы сведений для записи с использованием идентификатора записи
- Открытие страницы изменения записи с использованием идентификатора записи

- Создание или изменение записи с помощью предварительно введенного значения поля ведущего списка выбора для определения макета страницы
- Создание или изменение записи с помощью предварительно введенных значений для родительского списка выбора и связанного списка выбора поля каскадного списка выбора
- Обновление записи бизнес-возможности для обновления поля этапа продаж для запуска процесса продаж

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Отображение внешних веб-страниц, отчетов и информационных панелей на вкладках \(на стр. 1457\)](#)
- [Пользовательские веб-апплеты \(на стр. 1402\)](#)
- [Создание веб-апплетов для типов записей \(на стр. 1405\)](#)
- [Создание глобальных веб-апплетов \(на стр. 1467\)](#)
- [Настройка веб-ссылок \(на стр. 1362\)](#)
- [Работа с апплетами для RSS-каналов \(на стр. 50\)](#)

## Отображение внешних веб-страниц, отчетов и информационных панелей на вкладках

Предусмотрена возможность отображения веб-контента на вкладках в Oracle CRM On Demand. Веб-контентом могут быть внешние веб-страницы или данные компании, доступные на веб-сервере. Например, можно отслеживать информацию о запасах в другом веб-приложении, доступ к которой требуется предоставить своим торговым представителям, когда они работают в Oracle CRM On Demand. Для выполнения этого требования следует создать пользовательскую веб-вкладку для отображения внешнего веб-приложения в главной области контента Oracle CRM On Demand. Также можно внедрить отчеты и информационные панели из каталога аналитики в пользовательские веб-вкладки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** О том, где можно внедрять отчеты и информационные панели в Oracle CRM On Demand, см. в разделе [О внедрении отчетов и информационных панелей в Oracle CRM On Demand \(на стр. 1365\)](#).

Также можно создавать пользовательские веб-апплеты, содержащие веб-контент, отчеты и информационные панели. Подробнее о пользовательских апплетах и сравнении апплетов с веб-вкладками см. в разделе [Пользовательские веб-апплеты \(на стр. 1402\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о соглашениях для нестандартного кода Oracle CRM On Demand см. в разделе [Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand \(на стр. 1468\)](#).

Чтобы сделать пользовательскую веб-вкладку видимой, необходимо добавить ее к требуемой роли пользователя с помощью мастера управления ролями.

**Перед началом работы.** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

Перед тем как получить возможность отображения внешней информации на странице Oracle CRM On Demand, требуется убедиться в следующем:

- Внешнее приложение имеет веб-интерфейс
- Для внешнего приложения или веб-страницы не требуется полное управление окном браузера

Для внедрения отчета или информационной панели на веб-вкладку необходимо, чтобы отчет или панель хранились в общих папках - в одной из доступных вам папок.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Следует убедиться, что для компании включены веб-службы, если планируется использовать такие функции, как единая регистрация или интеграция веб-узла с Oracle CRM On Demand.

**Для отображения внешней веб-страницы, отчета или информационной панели на вкладке**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Пользовательские веб-вкладки'.
- 4 На странице 'Список пользовательских вкладок' нажмите 'Создать'.
- 5 На странице "Пользовательская веб-вкладка" воспользуйтесь следующей таблицей для ввода необходимых сведений и сохраните запись.
- 6 (Необязательно) Для указания того, что обновленное имя должно быть переведено на другие языки, активизированные для компании, установите флажок 'Пометить для перевода' (на странице 'Пользовательская веб-вкладка') для веб-вкладки.

| Поле | Примечания                                                                                               |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя  | Имя пользовательской веб-вкладки.                                                                        |
| Тип  | Выберите тип веб-вкладки, которую требуется создать: "URL", "HTML", "Отчет" или "Информационная панель". |

| Поле                              | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пользовательские и системные поля | <p>Прежде чем создать веб-апплет в Oracle CRM On Demand, тщательно проанализируйте, как будут использоваться переменные полей параметров, такие как <code>%%%User Id%%%</code>, если поле содержит символы, которые могут отображаться в виде ескапе-последовательности как ссылки на объекты символов.</p> <p>При вставке переменных полей параметров в HTML символы в имени поля, такие как <code>&amp;</code>, отображаются в виде ескапе-последовательности как соответствующая ссылка на объект символа (в данном случае <code>&amp;#38;</code>), и браузер развертывает ссылку на объект, так что отображается символ, на который дается ссылка. Например, может потребоваться создать веб-апплет HTML главной страницы с именем компании: <code>A&amp;B Manufacturing</code>. В раскрывающемся списке "Пользовательские и системные поля" можно выбрать "Название компании" для вставки переменной <code>%%%Company name%%%</code>, и во время выполнения эта переменная имеет значение <code>A&amp;#38;B Manufacturing</code>, которое отображается в браузере как <code>A&amp;B Manufacturing</code>. Однако ссылки на объект символа не развертываются в коде JavaScript, поэтому в данном случае поместите переменную в контекст, на который можно сослаться, извлеките ее из документа DOM, затем кодируйте ее в соответствии с необходимостью. Эти различия иллюстрируются в следующем примере кода HTML веб-апплета:</p> <pre> &lt;span id="companyname" style="display:none" data-value="%%%Company name%%%"&gt;&lt;/span&gt; &lt;script type="text/javascript"&gt; var var1 = "%%%Company name%%%" ; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); &lt;/script&gt; </pre> <p>Значением <code>var1</code> является <code>"A&amp;#38;B Manufacturing"</code>, значением <code>var2</code> - <code>"A&amp;B Manufacturing"</code>. Значения <code>var1</code> и <code>var2</code> отличаются, поскольку браузер развертывает ссылки на объекты в тегах и данных HTML, но не в элементе <code>&lt;script&gt;</code>.</p> <p>В раскрывающемся списке "Пользовательские и системные поля" выберите параметр для добавления полей параметров в поле "Адрес URL" или "HTML" в месте установки курсора. Например, если в раскрывающемся списке выбрать "Идентификатор пользователя", в поле "Адрес URL" или "HTML" (в зависимости от установки курсора) будет вставлено значение <code>%%%Идентификатор пользователя%%%</code>. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, вошедшего в систему.</p> <p>Другой пример - при выборе "Имя хоста" из списка в позиции курсора будет вставлено <code>%%%Hostname%%%</code>. Во время выполнения этот параметр заменяется именем хоста - сервера, где запущен Oracle CRM On Demand. Это полезно для конфигураций, содержащих URL для Oracle CRM On Demand, поскольку теперь не нужно вручную изменять имя хоста Oracle CRM On Demand при миграции из одной среды в другую.</p> <p>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Пользовательские и системные поля (на стр. 1372)</a>.</p> |

| Поле                       | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URL                        | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "Адрес URL".</p> <p>Введите URL-адрес, который будет вызван, если пользователь воспользуется гиперссылкой, например <code>www.oracle.com</code>. Фрагмент <code>http://</code> в URL-адресе вводить не нужно. Убедитесь, что этот URL является допустимым унифицированным идентификатором ресурса (URI) Если это недопустимо, то при доступе к пользовательской веб-вкладке вместо встроенного контента появляется сообщение об ошибке.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Дополнительные сведения о стандартизации URL-адресов в Oracle CRM On Demand см. в разделе <a href="#">Стандартизация URL-адресов (на стр. 1456)</a>.</p> <p>Здесь также можно включить контекстно-зависимые параметры, поместив курсор в поле URL-адреса и затем выбрав раскрывающийся список "Пользовательские и системные поля". При этом в URL-адрес помещается параметр поля (обозначаемый как <code>%%%fieldname%%%</code>), который заменяется значением поля на основе текущей записи, когда пользователь щелкает значение. Если URL-адрес не указан, когда пользователь выбирает вкладку, он будет направлен по пустому URL-адресу.</p> <p>Для каждого браузера определена макс. длина адреса URL. Если указать адрес URL, длина которого превышает макс. длину браузера, пользователи могут увидеть непредвиденные результаты, нажав веб-вкладку.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для внедрения отчета или информационной панели в пользовательскую веб-вкладку типа URL можно использовать URL-адрес, однако эта функция поддерживается не в полном объеме, и URL-адрес может оказаться недоступным после обновления.</p> |
| Дополнения заголовков HTML | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "HTML".</p> <p>Введенный код HTML используется в атрибуте <code>src</code> элемента <code>&lt;iframe&gt;</code> в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-вкладка. Любой код, добавленный в поле "HTML-код веб-вкладки", добавляется к элементу <code>&lt;iframe&gt;</code>. Можно включить ссылки на файлы JavaScript, встроенные в раздел <code>&lt;head&gt;</code> кода HTML, в это поле.</p> <p>Ссылка на файлы JavaScript на страницах Oracle CRM On Demand не поддерживается. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам <code>&lt;head&gt;</code>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Поле                          | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HTML-код веб-вкладки          | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "HTML".</p> <p>Введенный код HTML используется в атрибуте src элемента &lt;iframe&gt; в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-вкладка. Любой код, добавленный в поле "HTML-код веб-вкладки", добавляется к элементу &lt;iframe&gt;. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам &lt;body&gt;.</p>                                                       |
| Путь                          | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле доступно только в том случае, если в меню "Тип" выбран "Отчет" или "Информационная панель".</p> <p>Щелкните значок поиска (в виде лупы), перейдите к требуемому отчету или информационной панели в общих папках и нажмите "ОК".</p> <p>Поле "Путь" заполняется автоматически после выбора отчета или информационной панели.</p>                                                                                                       |
| Отображать приглашения отчета | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "Отчет".</p> <p>Если установлен этот флажок, все приглашения, настроенные для анализа, отображаются в пользовательском веб-апплете, и пользователи могут фильтровать анализ.</p>                                                                                                                                                                                                 |
| Параметры                     | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле доступно только в том случае, если в меню "Тип" выбран "Отчет" или "Информационная панель".</p> <p>(Необязательно.) Если требуется установить фильтры для применения к отчету или информационной панели во время выполнения, задайте фильтры в поле "Параметры".</p> <p>Подробные сведения об установке фильтров см. в разделе <a href="#">О задании фильтров для внедренных отчетов и информационных панелей</a> (на стр. 1366).</p> |
| Описание                      | Введите описание веб-вкладки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ссылка "Обновить"             | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "Отчет".</p> <p>Если этот флажок установлен, ссылка "Обновить" доступна на пользовательской веб-вкладке, и пользователи могут обновить данные в анализе.</p>                                                                                                                                                                                                                     |
| Ссылка "Печать"               | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "Отчет".</p> <p>Если этот флажок установлен, ссылка "Печать" доступна на пользовательской веб-вкладке, и пользователи могут напечатать анализ.</p>                                                                                                                                                                                                                               |



| Поле                       | Примечания                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ссылка "Экспорт"           | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "Отчет".<br><br>Если этот флажок установлен, ссылка "Экспорт" доступна на пользовательской веб-вкладке, и пользователи могут экспортировать анализ. |
| Высота                     | Введите значение в пикселях для веб-вкладки.                                                                                                                                                                                         |
| Ширина                     | Введите значение в пикселях для веб-вкладки.                                                                                                                                                                                         |
| Значок классического стиля | Щелкните значок поиска (в виде лупы), чтобы выбрать значок, который следует использовать для веб-вкладки в классических темах.                                                                                                       |
| Значок современного стиля  | Щелкните значок поиска (в виде лупы), чтобы выбрать значок, который следует использовать для веб-вкладки в современных темах.                                                                                                        |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется, чтобы это обновленное имя появилось в других активизированных языках, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках (или при выборе другого языка в списке "Язык перевода" на этой странице) обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будет введена версия перевода. Выделение обновленного имени синим цветом помогает отслеживать, какие выражения должны быть переведены.

После добавления пользовательской веб-страницы в Oracle CRM On Demand требуется сделать ее доступной для роли пользователя, чтобы пользователи смогли увидеть эту страницу. Подробнее о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

## Сведения о группах значений списка выбора

Ваша компания может ограничить значения, которые доступны в поле списка выбора, подмножеством значений, которые определены для поля, чтобы можно было сделать данное поле списка выбора для типа записи доступным для всех пользователей в Oracle CRM On Demand, ограничив значения, которые появляются в поле списка выбора. Чтобы ограничить значения в полях списка выбора, нужно настроить группы значений списка выбора и затем отобразить значения полей списка выбора в группы значений списка выбора. Таким образом, набор значений, которые пользователь может выбрать в списке выбора, может контролироваться группой значений списка выбора.

Можно добавить поле "Группа значений списка выбора" к макету страницы для некоторых типов записей. Это поле позволяет пользователю выбирать любую группу значений списка выбора, которая создана. Затем, в любом поле списка выбора, которое контролируется группой значений списка выбора, выбранной в записи, в списке выбора появляются только значения, которые отображаются в группу значений списка выбора. Поле списка выбора, которое контролируется группой значений списка выбора, контролируется таким же образом, когда поле списка выбора используется в каскадных списках выбора. Список типов записей, в которых могут использоваться группы значений списка выбора, см. в разделе [Типы записей, которые поддерживают группы значений списка выбора и подразделения](#) на стр. 1465).

Например, предположим, что у компании есть три центра обработки вызовов, которые используют Oracle CRM On Demand. В зависимости от расположения центра обработки вызовов и продуктов для обслуживания центра обработки вызовов, некоторые значения во многих полях списка выбора в Oracle CRM On Demand являются недопустимым выбором для пользователей в различных центрах обработки вызовов. В таком случае можно настроить три группы значений списка выбора; то есть, по одной группе

значений списка выбора на каждый центр обработки вызовов. Затем можно отобразить подмножество значений для каждого из соответствующих полей списка выбора в каждую из групп значений списка выбора. После добавления поля "Группа значений списка выбора" к макетам страниц для типов записей пользователи могут выбирать соответствующую группу значений списка выбора для центра обработки вызовов в поле "Группа значений списка выбора" для записи. Тогда выборы в полях списка выбора в записи будут ограничены теми значениями, которые отображены в выбранную группу значений списка выбора для центра обработки вызовов. Контроль доступных значений в полях списка выбора таким образом может помочь в снижении риска появления недопустимых данных в записях.

### Группы значений списка выбора и подразделения

Если ваша компания использует тип записи "Подразделение", то можно также связать подразделения с группами значений списка выбора. Сведения о подразделениях и их настройке см. в разделе Настройка подразделений (см. [Настройка подразделений](#) на стр. 1287). Каждое подразделение может быть связано только с одной группой значений списка выбора. Если пользователь связан с одним или несколькими подразделениями, то при создании им записи типа с поддержкой подразделений этой записи будет автоматически назначено основное подразделение пользователя. Если в макете страницы сведений присутствуют поля "Подразделение" и "Группа значения списка выбора" и если группа значений списка выбора связана с основным подразделением пользователя, то полю "Группа значений списка выбора" в записи будет присвоено имя группы значений списка выбора. После этого в любом поле списка выбора, которое управляется группой значений списка выбора, будут отображаться только те значения, которые связаны с этой группой значений списка выбора. Дополнительные сведения о свойствах полей "Подразделение" и "Группа значений списка выбора" при создании и обновлении записей см. в разделах [Сведения о подразделениях и группах значений списка выбора в записях](#) (на стр. 1293) и [Сведения о полях списка выбора, группах значений списка выбора и подразделениях](#) (см. [Поля списков выбора, группы значений списка выбора и подразделения](#) на стр. 63).

Сведения о настройке групп значений списка выбора см. в следующих темах:

- [Рекомендации по настройке групп значений списка выбора](#) (на стр. 1463)
- [Процесс настройки групп значений списка выбора](#) (на стр. 1464)
- [Создание групп значений списков выбора](#) (см. [Создание групп значений списка выбора](#) на стр. 1465)
- [Сопоставление значений списка выбора с группами значений списка выбора](#) (см. [Отображение значений списка выбора в группы значений списка выбора](#) на стр. 1388)

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Настройка подразделения](#) (на стр. 1287)
- [Подразделения и группы значений списка выбора в записях](#) (см. [Сведения о подразделениях и группах значений списка выбора в записях](#) на стр. 1293)

## Рекомендации по настройке групп значений списка выбора

При настройке групп значений списка выбора рассмотрите следующие элементы:

- **Поля списка выбора.** Группа значений списка выбора может контролировать одно или несколько полей списка выбора для одного или нескольких типов записей. В типах записей, которые поддерживают группы значений списка выбора, можно отобразить любое доступное для редактирования поле списка выбора в несколько групп значений списка выбора.
- **Каскадные списки выбора.** Пользователь может использовать поля списков выбора, содержащие значения, сопоставленные с группами значений списков выбора в каскадных списках выбора. Но в определении каскадного списка выбора можно указать только один набор отношений между значениями в поле родительского списка выбора и значениями в полях связанных списков выбора, независимо от того, была ли выбрана группа значений списка выбора в списке "Группа значений списка выбора" при определении каскадного списка выбора. Дополнительные сведения о взаимодействии

каскадных списков выбора с группами значений списка выбора см. в разделе [Каскадные списки выбора и группы значений списка выбора](#) (см. [Сведения о каскадных списках выбора и группах значений списка выбора](#) на стр. 1424).

- **Макеты страниц.** Следует добавить поле "Группа значений списка выбора" к макетам страниц для типов записей, в которых требуется контролировать поля списка выбора группами значений списка выбора.
- **Подразделения.** Можно связать группу значений списка выбора с одним или несколькими подразделениями, но каждое подразделение может быть связано только с одной группой значений списка выбора. Список подразделений, которые связаны с группой значений списка выбора, можно просмотреть в разделе только для чтения "Подразделения" на странице "Сведения о группе значений списка выбора".
- **Поиск.** Невозможно осуществлять поиск записей группы значений списка выбора с помощью панели действий или расширенного поиска.
- **Поле "Группа значений списка выбора".** Для типов записей, которые поддерживают группы значений списка выбора, доступны следующие действия:
  - Сделать поле "Группа значений списка выбора" доступным только для чтения, чтобы другие пользователи не могли изменить или очистить значение в этом поле.
  - Использовать поле "Группа значений списка выбора" в построителе выражений.
  - Использовать поле "Группа значений списка выбора" в правилах потока операций.
  - Включать поле "Группа значений списка выбора" в макеты поиска.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Невозможно задать стандартное значение для поля "Группа значений списка выбора" на страницах настройки полей.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Процесс настройки групп значений списка выбора](#) (на стр. 1464)
- [Создание групп значений списков выбора](#) (см. [Создание групп значений списка выбора](#) на стр. 1465)
- [Сопоставление значений списка выбора с группами значений списка выбора](#) (см. [Отображение значений списка выбора в группы значений списка выбора](#) на стр. 1388)

## Процесс настройки групп значений списка выбора

**Перед началом работы.** Просмотрите информацию в разделе [Рекомендации по настройке групп значений списка выбора](#) (на стр. 1463)

Чтобы настроить группы значений списка выбора для компании, выполните следующие задачи:

- 1 Определите следующие элементы:
  - Группы значений списка выбора, которые требуется настроить.
  - Поля списка выбора, которые должны контролироваться вашими группами значений списка выбора.
  - Для каждого поля списка выбора, которое должно контролироваться вашими группами значений списка выбора, следует определить значения, которые будут отображаться в каждую группу значений списка выбора.
- 2 Создайте группы значений списка выбора.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Создание групп значений списка выбора](#) (на стр. 1465).
- 3 Отобразите значения полей списка выбора в ваши группы значений списка выбора.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение значений списка выбора в группы значений списка выбора](#) (на стр. 1388).

- 4 Добавьте поле "Группа значений списка выбора" к каждому макету страниц для типов записей, в которых требуется контролировать поля списка выбора группами значений списка выбора. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка статических макетов страниц \(на стр. 1393\)](#) и [Определение динамических макетов страниц \(см. Указание динамических макетов страниц на стр. 1446\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для групп значений списка выбора с целью контроля значений, которые доступны в полях списка выбора в записи, поле "Группа значений списка выбора" должно быть предусмотрено в макете страницы "Сведения" для типа записи.

## Создание групп значений списка выбора

Чтобы создать группу значений списка выбора, выполните шаги следующей процедуры. Эта задача является шагом процедуры настройки групп значений списка выбора (см. [Процесс настройки групп значений списка выбора](#) на стр. 1464).

**Перед началом работы** Чтобы выполнить процедуры, описанные в этой теме, для роли пользователя необходимы полномочия настройки приложений.

### Процедура создания группы значений списка выбора

- 1 Нажмите глобальную ссылку "Администратор".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" выберите "Управление группами значений списка выбора".
- 4 На странице "Список групп значений списка выбора" нажмите кнопку "Создать".
- 5 Введите имя и описание для группы значений списка выбора, а затем сохраните изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После создания группы значений списка выбора можно отобразить значения полей списка выбора в группу значений списка выбора. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение значений списка выбора в группы значений списка выбора \(на стр. 1388\)](#). Затем можно просмотреть поля списка выбора, которые отображены в группу значений списка выбора в разделе "Список объектов" на странице "Сведения о группе значений списка выбора". Для каждого поля списка выбора, которое отображено в группу значений списка выбора, будут показаны имя типа записи, в которой появляется поле списка выбора, и имя поля списка выбора.

Если ваша компания использует тип записи "Подразделение", то в разделе "Подразделения" на странице "Сведения о группе значений списка выбора" будут показаны имена подразделений, с которыми связана группа значений списка выбора. Дополнительные сведения о связывании групп значений списка выбора с подразделениями см. в разделе [Связывание групп значений списка выбора с подразделениями \(на стр. 1290\)](#).

## Типы записей, которые поддерживают группы значений списка выбора и подразделения

Поле "Подразделение" и поле "Группа значений списка выбора" доступны для добавления к макетам страниц для следующих типов записей, поэтому подразделение и группу значений списка выбора можно связать с записью любого из этих типов записей:

- Субъект
- Операции
- Заблокированный продукт
- Профиль брокера
- Бизнес-план
- Кампания

- Требование
- Контакт
- Пользовательские объекты
- Повреждение
- Регистрация сделки
- Доход по продукту для регистрации сделки
- Событие
- Финансовая организация
- Держатель финансовой организации
- Актив финансовой организации
- Финансовый план
- Финансовый продукт
- Финансовая транзакция
- Фонд
- Распределение для контакта-медика
- Домохозяйство
- Страхование собственности
- Зацепка
- Запрос ФРР
- Ответ на сообщение
- План обмена сообщениями
- Позиция плана сообщений
- Отношения между позициями плана сообщений
- Цель
- Возможность
- Порядок
- Партнер
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана
- Полис
- Держатель полиса
- Портфель
- Продукт
- Показание для продукта
- Отказ от ответственности для образцов
- Запасы образцов
- Партия образцов
- Запрос образцов
- Позиция запроса образцов
- Транзакция с пробами
- Запрос на обслуживание
- Решение
- Транспортное средство

## Создание глобальных веб-апплетов

Глобальный веб-апплет - это пользовательский веб-апплет, который может отображаться на "Моей главной странице" или на панели действий. В пользовательские глобальные веб-апплеты можно внедрять внешний веб-контент. Кроме того, отчеты и информационные панели можно внедрять в пользовательские глобальные веб-апплеты.

При создании глобального веб-апплета необходимо добавить его в макет "Моей главной страницы" или панели действий.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочия на настройку приложения и управление пользовательскими веб-апплетами. Если в профиле компании установлен флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов", можно создавать апплеты только в том случае, если поле "Язык перевода" содержит язык по умолчанию для данной компании.

### Процедура создание глобального веб-апплета

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" выберите "Глобальные веб-апплеты".
- 4 В списке апплетов данного пользователя выберите "Создать".
- 5 На странице веб-апплета пользователя заполните указанные ниже поля.

| Поле                  | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя                   | Введите имя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Пометить для перевода | <p>Этот флажок доступен только в том случае, если в профиле компании установлен флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов". При создании апплета в первый раз флажок "Пометить для перевода" установлен и доступен только для чтения. Флажок "Пометить для перевода" действует только при обновлении существующего апплета. Кроме того, флажок "Пометить для перевода" предназначен только для чтения, если для компании в поле "Язык перевода" в списке апплетов перед изменением апплета выбран язык, который не используется по умолчанию для этой компании.</p> <p>При изменении имени существующего пользовательского веб-апплета на языке, установленном по умолчанию для данной компании, используйте флажок "Пометить для перевода" следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если требуется заменить переведенные версии имени обновленным именем, установите флажок "Пометить для перевода".</li> <li>■ Если нужно, чтобы переведенные версии имени остались без изменений, не устанавливайте флажок "Пометить для перевода".</li> </ul> <p>Дополнительные сведения о переводе имен пользовательских веб-апплетов см. в разделе <a href="#">Перевод</a></p> |

| Поле             | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <a href="#">имен веб-апплетов и пользовательских отчетов</a> (на стр. 1419).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Местоположение   | Выберите "Главная страница" или "Панель действий", в зависимости от того, где следует отображать внешний контент, отчет или информационную панель.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Столбцы          | <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Главная страница".</p> <p>В меню "Столбцы" можно выбрать одинарную или двойную ширину апплета.</p>                                                                                                                                                                                                                              |
| Всегда запускать | <p>Этот флажок определяет, будет ли выполняться глобальный веб-апплет, если он свернут. Данный флажок доступен только для глобальных веб-апплетов, для которых выбрано размещение на панели действий.</p> <p><b>Примечание.</b> Глобальные веб-апплеты, добавленные в глобальный заголовок, выполняются всегда, независимо от того, установлен ли флажок "Всегда запускать". Глобальный заголовок выводится только в темах современного стиля.</p> |

Затем заполните поля в соответствии с типом требуемого апплета, как описано в следующих разделах:

- [Создание веб-апплетов информационных панелей](#) (см. [Создание веб-апплетов информационных панелей](#) на стр. 1416)
- [Создание веб-апплетов HTML](#) (на стр. 1411)
- [Создание веб-апплетов отчетов](#) (на стр. 1414)
- [Создание веб-апплетов RSS-ленты](#) (см. [Создание веб-апплетов ленты RSS](#) на стр. 1407)
- [Создание веб-апплетов URL](#) (на стр. 1412)

#### Связанные темы

- [Пример настройки веб-апплета для RSS-канала](#) (на стр. 1417)
- [Перевод веб-апплета и имен пользовательских отчетов](#) (см. [Перевод имен веб-апплетов и пользовательских отчетов](#) на стр. 1419)

## Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand

Следующие важные уточнения надо иметь в виду при использовании нестандартного кода в Oracle CRM On Demand:

- Пользователи, использующие нестандартный код (например, JavaScript) в Oracle CRM On Demand, делают это на свой риск. Корпорация Oracle *не* обеспечивает поддержку или устранение проблем в результате использования нестандартного кода в Oracle CRM On Demand, включая все изменения, сделанные в Oracle CRM On Demand через нестандартный код.
- Пользователям, использующим нестандартный код (например, JavaScript) в Oracle CRM On Demand, *настоятельно рекомендуется* протестировать этот код после каждого обновления на новую версию



Oracle CRM On Demand. Внесение необходимых изменений в нестандартный код после обновления на новую версию программы относится к компетенции пользователя. Кроме того, новые версии Oracle CRM On Demand могут содержать обновленные компоненты инфраструктуры, и внесение необходимых изменений в нестандартный код для отражения изменений в компонентах инфраструктуры относится к компетенции пользователя.

- Пользователи могут вызывать методы API-интерфейсов веб-служб Oracle CRM On Demand с помощью нестандартного кода. Однако Oracle предоставляет инструкции только по использованию API-интерфейсов веб-служб Oracle CRM On Demand, управлению сеансами веб-служб Oracle CRM On Demand и лучшим методам работы с веб-службами Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о веб-службах Oracle CRM On Demand см. в документе Oracle Web Services On Demand Guide.
- Пользователи могут вызывать открытые методы API-интерфейсов JavaScript Oracle CRM On Demand с помощью кода в пользовательских дополнениях заголовков HTML. Для получения дополнительных сведений см. раздел [Управление пользовательскими дополнениями заголовков HTML \(на стр. 1472\)](#) и руководство Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

#### Связанная тема

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Отключение нестандартного кода для пользователей \(на стр. 1404\)](#)

## Загрузка клиентских расширений

*Клиентские расширения* - файлы, которые можно загрузить и разместить в Oracle CRM On Demand вместо размещения их на других серверах. После загрузки клиентского расширения Oracle CRM On Demand создает уникальный URL-адрес, который используется для ссылки на это расширение. Одно клиентское расширение может вызвать второе клиентское расширение с помощью уникального URL-адреса второго клиентского расширения. URL-адрес можно использовать для развертывания клиентского расширения на пользовательских веб-вкладках, в пользовательских и глобальных веб-апплетах, а также в пользовательских дополнениях заголовков HTML.

Для создания клиентского расширения можно загрузить файлы HTML, JPG, GIF, SWF, JavaScript и CSS со страницы списка клиентских расширений Oracle CRM On Demand. Максимальный размер файла - 20 МБ. При этом файлы меньшего размера обеспечивают более высокую производительность при загрузке их через браузер из Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand Служба поддержки пользователей не имеет доступа к компонентам клиентских расширений. Эти компоненты включают загруженные файлы или содержимое этих файлов, изображения или расположения, которые ссылаются на клиентские расширения, в том числе веб-вкладки, пользовательские и глобальные веб-апплеты, а также пользовательские дополнения заголовков HTML. Поэтому за ведение и поддержку этих расширений отвечает пользователь.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна включать полномочия "Загрузки клиентских расширений и управление пользовательским HTML-тегом заголовка". Сведения о добавлении полномочий см. в разделе Привилегии и роли (см. [О привилегиях в ролях](#) на стр. 1538).

#### Загрузка клиентского расширения

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" щелкните "Клиентские расширения".

На странице списка клиентских расширений отображаются загруженные ранее клиентские расширения. На этой странице также можно удалить уже загруженные клиентские расширения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В случае удаления клиентского расширения, настроенного для пользовательской веб-вкладки, пользовательского или глобального веб-апплета либо пользовательского дополнения заголовков HTML, эти апплеты больше не будут функционировать правильно, поскольку клиентское расширение было удалено. Oracle CRM On Demand не указывает, используется ли конкретное клиентское расширение.

4 Нажмите кнопку "Создать".

5 Щелкните значок скрепки, чтобы найти содержимое, которое необходимо загрузить в качестве клиентского расширения.

Это поле является обязательным.

6 Введите следующие сведения:

- **Тип MIME.** Тип ресурса MIME. Этот тип позволяет браузеру правильно отображать типы ресурсов. Введите полные сведения о типах MIME. Введите, например, один из следующих вариантов в зависимости от типа файла:
  - Текст/HTML
  - Изображение/JPEG
  - Изображение/GIF
  - Приложение/xSWF
  - текст/CSS
- **Файл: размер (в байтах).**Размер загружаемого файла. Это поле заполняется приложением Oracle CRM On Demand.
- **Файл: расширения.** Расширение загружаемого файла. Это поле заполняется приложением Oracle CRM On Demand.
- **Имя.** Имя клиентского расширения. Это обязательное поле.
- **URL-адрес.** Это значение позволяет предоставить значимый URL-адрес, указывающий клиентское расширение. В URL-адресе допустимыми являются следующие символы: A-Z, a-z, 0-9, символ подчеркивания (\_) и точка (.). Использование двух точек (..) запрещено, и точка (.) не может быть последним символом в строке. Примеры URL-адресов: Logo\_Image и Map376. Рекомендуется, чтобы это поле было как можно более коротким. Это поле может изменить только пользователь. Поэтому в случае замены загруженного файла или изменения имени клиентского расширения значение поля URL-адреса не изменяется. В результате возможно обновление, ведение и развертывание нескольких версий клиентского расширения без повторной настройки пользовательских веб-вкладок, пользовательских веб-апплетов, глобальных веб-вкладок или пользовательских дополнений заголовков HTML. Изменение этого поля приводит к изменению полей "Относительный URL-адрес" и "Полный URL-адрес". Это обязательное поле.
- **Относительный URL-адрес.** Это поле заполняется приложением Oracle CRM On Demand. Это значение является относительным URL-адресом, который служит для перемещения из приложения Oracle CRM On Demand к клиентскому расширению. Если значение в этом поле изменяется и клиентское расширение развернуто, необходимо обновить пользовательские веб-вкладки, пользовательские веб-апплеты, глобальные веб-вкладки или пользовательские дополнения заголовков HTML, которые ссылаются на это клиентское расширение, чтобы использовать созданный новый URL-адрес. Значение этого поля изменяется только при обновлении поля "URL-адрес".
- **Полный URL-адрес.** Это поле заполняется приложением Oracle CRM On Demand. Это значение является полным URL-адресом, который указывает на URL-адрес в приложении Oracle CRM On Demand. Если значение в этом поле изменяется и клиентское расширение развернуто, необходимо обновить пользовательские веб-вкладки, пользовательские веб-апплеты, глобальные веб-вкладки или пользовательские дополнения заголовков HTML, которые ссылаются на это клиентское

расширение, чтобы использовать созданный новый URL-адрес. Значение этого поля изменяется только при обновлении поля "URL-адрес".

7 Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно загрузить клиентское расширение, однако оно не будет активным, пока не будет настроено на пользовательской веб-вкладке, в пользовательском веб-апплете, на глобальной веб-вкладке или в пользовательском дополнении заголовков HTML.

После загрузки клиентского расширения Oracle CRM On Demand создает поля "Относительный URL-адрес" и "Полный URL-адрес". Эти значения используются для связывания пользовательской веб-вкладки, пользовательского веб-апплета, глобальной веб-вкладки или пользовательского дополнения заголовков HTML с клиентским расширением. Настройка этих расположений выполняется так же, как и настройка любых расширений, размещенных на серверах.

Дополнительные сведения о добавлении пользовательских дополнений заголовков HTML см. в разделе [Управление пользовательскими дополнениями заголовков HTML](#) (на стр. 1472).

### **Изменение существующего клиентского расширения**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" щелкните "Клиентские расширения".
- 4 На странице списка клиентских расширений найдите клиентское расширение, которое необходимо изменить.
- 5 Выполните одно из следующих действий:
  - Щелкните поле "Имя". Будет открыта страница клиентских сведений, где можно изменить клиентское расширение.
  - Нажмите кнопку "Правка".
- 6 Нажмите "Сохранить".
- 7 Если файл для клиентского расширения был заменен, выполните следующие действия:
  - a Выйдите из Oracle CRM On Demand.
  - b Очистите кэш браузера.
  - c Войдите в приложение заново, чтобы выгрузить новое клиентское расширение, чтобы это клиентское расширение было выгружено на страницу, где разворачивается клиентское расширение. Если не выйти из Oracle CRM On Demand и не войти в приложение снова, новое клиентское расширение будет выгружено через 30 дней после первой загрузки.

### **Рекомендации по изменению клиентских расширений**

Соблюдайте следующие рекомендации:

- **Сохраняйте на странице минимальное количество ссылок на клиентские расширения, чтобы уменьшить отрицательное влияние на производительность.**
- **По возможности обеспечьте наименьший размер клиентских расширений.** Например, избегайте использования больших файлов изображений или SWF. Чем меньше файл, выгружаемый в составе клиентского расширения, тем быстрее загрузится страница по сравнению с более объемными файлами.
- **По возможности сохраняйте клиентские расширения в виде нескольких файлов, чтобы уменьшить отрицательное влияние на производительность.**
- **Разрешите браузеру кэшировать клиентские расширения.** Если разрешить браузеру кэшировать клиентские расширения, не нужно будет выгружать контент с серверов Oracle CRM On Demand каждый раз, когда пользователь загружает страницу. Если клиентское расширение изменяется, необходимо

очистить кэш для загрузки Oracle CRM On Demand страницы, содержащей расширение. По умолчанию клиентские расширения кэшируются на срок 30 дней.

- **Сведите к минимуму клиентские расширения и активы, чтобы улучшить производительность панели действий.** При настройке клиентского расширения, содержащегося в апплете на панели действий, панель действий загружается при каждом обновлении страницы.
- **Выполняйте все указания веб-служб при использовании клиентских расширений для вызова веб-служб.** Дополнительные сведения см. в документе Oracle Web Services On Demand Guide.

## Управление пользовательскими дополнениями заголовков HTML

Можно добавить пользовательские элементы `<script>` (сценарий) к элементу HTML `<head>` (заголовок) на страницах. Например, в элементах `<script>` можно добавить код JavaScript, содержащий функции для создания пользовательских кнопок на страницах. Нестандартный код также может содержать ссылки на файлы JavaScript, загруженные с помощью клиентских расширений или внешних файлов JavaScript, что делает функции из этих файлов доступными в таком нестандартном коде. Дополнения заголовков HTML применяются ко всем страницам в Oracle CRM On Demand.

Кнопка предварительного просмотра на странице "Изменение пользовательского HTML-тега заголовка" позволяет просмотреть внесенные изменения.

Можно отключить пользовательские дополнения заголовков HTML, задав значение параметра `disableCustomJS=Y` в URL-адресе для страницы. При перемещении со страницы путем нажатия другой ссылки параметр URL не сохраняется. Необходимо задавать параметр URL каждый раз, когда он нужен. Дополнительные сведения о написании нестандартного кода JavaScript и доступных открытых программных интерфейсах приложения (API) см. в Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна включать полномочия "Загрузки клиентских расширений и управление пользовательским HTML-тегом заголовка". Сведения о добавлении полномочий см. в разделе Привилегии и роли (см. [О привилегиях в ролях](#) на стр. 1538).

### Добавление пользовательского дополнения заголовков HTML

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" выберите "Пользовательский HTML-тег заголовка".
- 4 На странице сведений о пользовательском HTML-теге заголовка нажмите кнопку "Изменить".
- 5 В текстовом поле "Дополнения заголовков HTML" введите требуемые элементы `<script>`.  
Максимальная длина этого поля 50,000 символов.
- 6 Нажмите кнопку "Предварительный просмотр", чтобы проверить внесенные изменения.
- 7 Нажмите "Сохранить".

### Рекомендации по ссылкам на клиентские расширения

Соблюдайте следующие рекомендации:

- **Сохраняйте на странице минимальное количество ссылок на клиентские расширения, чтобы уменьшить отрицательное влияние на производительность.**
- **По возможности обеспечьте наименьший размер клиентских расширений.** Чем меньше файл, выгружаемый в составе клиентского расширения, тем быстрее загрузится страница по сравнению с более объемными файлами.
- **По возможности сохраняйте клиентские расширения в виде нескольких файлов, чтобы уменьшить отрицательное влияние на производительность.**

- **Разрешите браузеру кэшировать клиентские расширения.** Если разрешить браузеру кэшировать клиентские расширения, не нужно будет выгружать контент с серверов Oracle CRM On Demand каждый раз, когда пользователь загружает страницу. Если клиентское расширение изменяется, необходимо очистить кэш для загрузки Oracle CRM On Demand страницы, содержащей расширение. По умолчанию клиентские расширения кэшируются на срок 30 дней.

### Связанная информация

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Отключение нестандартного кода для пользователей \(на стр. 1404\)](#)

## Создание макетов панели действий и глобального заголовка и управление ими

Панель действий может содержать ряд разделов, таких как "Центр сообщений", "Поиск", "Расширенный поиск по ключевым словам" и "Последние просмотренные". Можно создать пользовательские макеты для панели действий и глобального заголовка и назначить их определенным ролям в Oracle CRM On Demand. Изменения конфигурации для панели действий и глобального заголовка отображаются только для ролей, использующих современную схему. Для ролей, использующих классическую схему, отображаются только изменения конфигурации для макета панели действий.

### Преобразование панели действий в недоступную для пользователей

Панель действий отображается по умолчанию в левой части всех страниц Oracle CRM On Demand. Панель действий можно скрыть или отобразить в зависимости от необходимости. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение и скрытие панели действий \(на стр. 43\)](#).

Если необходимо, чтобы панель действий была недоступной определенной роли пользователя, следует настроить макет панели действий, который будет пустым (т. е. в этом макете не отображены или недоступны разделы), и назначить его роли пользователя. После этого панель действий будет постоянно скрыта от пользователей, имеющих эту роль.

Для добавления макета панели действий используется следующая процедура.

#### **Чтобы добавить новый макет панели действий**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" выберите "Макет панели действий и глобального заголовка".
- 4 На странице макета панели действий и макетов глобальных заголовков выберите "Создать макет".
- 5 В поле "Имя макета" введите название нового макета панели действий.
- 6 В поле "Описание" введите название нового макета панели действий и нажмите кнопку "Далее".
- 7 Выберите разделы для отображения в макете панели действий, используя стрелки "Вправо" и "Влево" для перемещения полей из доступных разделов панели действий в отображаемые разделы панели действий. Для изменения порядка выбранных полей используются кнопки со стрелками вверх и вниз.
- 8 Выберите разделы для отображения в глобальном заголовке, используя стрелки "Вправо" и "Влево" для перемещения разделов из отображаемых разделов панели действий в доступные разделы глобального заголовка.
- 9 Нажмите "Готово".
- 10 При необходимости нажмите кнопку "Изменить", чтобы изменить значения, введенные на шагах с 5 по 9.

Можно также скопировать существующий в Oracle CRM On Demand макет панели действий по умолчанию, и изменить описание и конфигурацию в соответствии с требованиями.

### **Чтобы скопировать макет панели действий**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" выберите "Макет панели действий и глобального заголовка".
- 4 Щелкните ссылку "Копировать" слева от стандартного макета панели действий и глобального заголовка.
- 5 В поле "Имя макета" введите название нового макета панели действий.
- 6 В поле "Описание" введите название нового макета панели действий и нажмите кнопку "Далее".
- 7 Выберите разделы для отображения в макете панели действий, используя стрелки "Вправо" и "Влево" для перемещения полей из доступных разделов панели действий в отображаемые разделы панели действий. Для изменения порядка выбранных полей используются кнопки со стрелками вверх и вниз.
- 8 Выберите разделы для отображения в глобальном заголовке, используя стрелки "Вправо" и "Влево" для перемещения разделов из отображаемых разделов панели действий в доступные разделы глобального заголовка.
- 9 Нажмите "Готово".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы скопировать другие макеты панели действий, щелкните стрелку "Вниз" слева от имени макета панели действий, чтобы отобразить функцию копирования.

### **Чтобы изменить глобальный заголовок**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" выберите "Макет панели действий и глобального заголовка".
- 4 На странице макета панели действий и глобального заголовка щелкните стрелку "Вниз" рядом с необходимым макетом.
- 5 Выберите "Изменить глобальный заголовок" в меню.  
На странице изменения значка глобального заголовка перечислены доступные разделы глобального заголовка по возрастанию. Если ввести одинаковое значение последовательности для нескольких разделов глобального заголовка, эти разделы глобального заголовка отображаются в порядке их создания.
- 6 Выполните одно из следующих действий:
  - Выберите "Новый" для настройки разделов глобального заголовка.
  - Выберите "Изменить" рядом с разделом глобального заголовка, который необходимо изменить.
- 7 Щелкните значок лупы для изменения значка для раздела.
- 8 В меню "Апплет" выберите доступный раздел.
- 9 При необходимости в поле "Описание" введите описание.
- 10 В поле "Ширина апплета" введите ширину раздела.  
Максимальная ширина раздела глобального заголовка составляет 700 пикселей.
- 11 В поле "Порядок" укажите значение последовательности для отображения данного раздела глобального заголовка.  
Разделы глобального заголовка отображаются слева направо по возрастанию.
- 12 Нажмите "Сохранить".

**Примечание.** Глобальные веб-апплеты, показанные в глобальном заголовке, выполняются всегда, независимо от того, установлен ли флажок "Всегда запускать" на странице "Мой веб-апплет". Следует иметь в виду, что некоторые виды контента веб-апплетов могут негативно влиять на производительность,



например если веб-апплет содержит ссылку на внешний веб-сайт. Дополнительные сведения о флажке "Всегда запускать" см. в разделе [Создание глобальных веб-апплетов \(на стр. 1467\)](#).

## Настройка страницы «Моя главная страница» для компании

В разных ситуациях работникам компании может потребоваться увидеть различную информацию на 'Моей главной странице'. Можно настроить макет 'Моей главной странице', заменив содержимое по умолчанию содержимым, более соответствующим ролям работников. Например, можно сконфигурировать главную страницу для агентов по обслуживанию клиентов так, чтобы на ней отображались запросы на обслуживание вместо раздела недавно созданных зацепок, являющегося стандартным для этой страницы, и отчет по запросам на обслуживание клиентов вместо стандартного отчета о качестве канала распространения продаж.

После настройки 'Моей главной страницы' требуется назначить макет главной страницы для роли пользователя. Все пользователи с этой ролью увидят настроенную 'Мою главную страницу'.

**Перед началом работы** Поскольку требуется выбрать роль, для которой применяется эта настройка, следует настроить все роли перед началом этой процедуры. Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения и полномочие 'Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы'.

### Процедура настройки 'Моей главной страницы' для компании

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Макет моей главной страницы'.
- 4 В списке 'Макет главной страницы' выполните одну из следующих операций:
  - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
  - Нажмите 'Правка' или 'Копировать' для модификации существующего пользовательского макета.
 Появляется Мастер макета главной страницы, направляющий выполнение процедуры.
- 5 Шаг 1. Имя макета. Введите имя макета и описание в случае необходимости.
- 6 Шаг 2. Макет главной страницы.
  - Переместите разделы из списка 'Все разделы' в список 'Доступные разделы'.  
В списке 'Доступные разделы' содержатся разделы, которые можно добавить в главную страницу, включая любые пользовательские отчеты, разрешенные для включения в главные страницы. Если требуется, чтобы пользователь не мог добавить раздел в главную страницу, оставьте этот раздел в списке 'Все разделы'.
  - Переместите разделы из списка 'Левая сторона' в список 'Правая сторона' и, в случае необходимости, упорядочите информацию в обоих списках.  
Оставьте разделы с двойной шириной в списке 'Левая сторона'; они автоматически растягиваются по главной странице при ее отображении.
- 7 Нажмите "Готово".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После добавления пользовательской главной страницы в приложение требуется сделать ее доступной для роли пользователя перед тем как пользователи смогут ее увидеть. Инструкции см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

## Включение пользовательских отчетов в «Мою главную страницу»

С помощью функции пользовательских отчетов "Моей главной страницы" можно добавить на "Мою главную страницу" несколько отчетов (включая встроенные и пользовательские). Эти пользовательские



отчеты затем отображаются в списке "Все разделы" на шаге 2 мастера макетов главных страниц, откуда их можно перемещать в список доступных разделов или в один из списков разделов, показываемых по умолчанию на "Моей главной странице". Дополнительные сведения о настройке 'Моей главной страницы' см. в разделе Настройка страницы 'Моя главная страница' для компании (см. [Настройка страницы "Моя главная страница" для компании](#) на стр. 1475).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** О том, где можно внедрять отчеты и информационные панели в Oracle CRM On Demand, см. в разделе [О внедрении отчетов и информационных панелей в Oracle CRM On Demand](#) (на стр. 1365).

#### Подготовка.

Отчет, который требуется включить на странице "Моя главная страница", должен храниться в общих папках, в одной из доступных вам папок.

- Ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения и полномочие 'Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы'.
- Для выбора отчета в перенесенной общей папке компании необходимо, чтобы роль пользователя включала привилегию "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".
- Если в профиле компании установлен флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов", можно создавать пользовательские отчеты только в том случае, если поле "Язык перевода" содержит язык по умолчанию для данной компании.

#### *Чтобы создать пользовательский отчет для "Моей главной страницы"*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Пользовательские отчеты моей главной страницы'.
- 4 В списке 'Пользовательские отчеты моей главной страницы' нажмите 'Создать отчет главной страницы'.
- 5 На странице "Подробности о пользовательском отчете главной страницы" заполните следующие поля.

| Поле | Примечания                            |
|------|---------------------------------------|
| Имя  | Введите имя пользовательского отчета. |

| Поле                       | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пометить для перевода      | <p>Этот флажок доступен только в том случае, если в профиле компании установлен флажок "Включить поддержку языка перевода для веб-апплетов". При создании пользовательского отчета флажок "Пометить для перевода" установлен и доступен только для чтения. Кроме того, флажок "Пометить для перевода" предназначен только для чтения, если для компании в поле "Перевод" в списке пользовательских отчетов перед изменением пользовательского отчета выбран язык, который не используется по умолчанию для этой компании.</p> <p>При изменении имени существующего пользовательского отчета на языке, установленном по умолчанию для этой компании, используйте флажок "Пометить для перевода" следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если требуется заменить переведенные версии имени обновленным именем, установите флажок "Пометить для перевода".</li> <li>■ Если нужно, чтобы переведенные версии имени остались без изменений, не устанавливайте флажок "Пометить для перевода".</li> </ul> <p>Дополнительные сведения о переводе имен пользовательских отчетов см. в разделе <a href="#">Перевод имен веб-апплетов и пользовательских отчетов</a> (на стр. 1419).</p> |
| Высота                     | <p>Выберите "Одинарная" или "Двойная". Если выбрать "Двойной" в поле "Высота", высота отчета будет в два раза больше остальных разделов на главной странице.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ширина                     | <p>Выберите "Одинарная" или "Двойная". Если требуется, чтобы отчет занимал всю ширину главной страницы, в поле "Ширина" выберите "Двойной".</p> <p><b>Примечание.</b> Отчеты, в которых значение HTML-атрибута RowSpan превышает 2, иногда растягиваются больше заданного размера.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Выполнить отчет немедленно | <p>Если этот флажок установлен, отчет будет выполняться автоматически, т. е. пользователям не нужно будет нажимать ссылку для обновления отчета.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

- 1 Щелкните значок поиска (в виде лупы) для поля "Путь к отчету" и перейдите к требуемому отчету в общих папках.

Поле "Путь к отчету" заполняется автоматически после выбора отчета.

- 2 Для отображения приглашений, настроенных для анализа, для возможности фильтрации анализа пользователями, установите флажок "Отображать приглашения отчета".
- 3 Укажите, могут ли пользователи, просматривающие встроенный анализ, обновлять, распечатывать или экспортировать анализ:
  - **Ссылка "Обновить"**. Если этот флажок установлен, ссылка "Обновить" доступна, и пользователи могут обновить данные в анализе.
  - **Ссылка "Печать"**. Если этот флажок установлен, ссылка "Печать" доступна, и пользователи могут печатать анализ.
  - **Ссылка "Экспорт"**. Если этот флажок установлен, ссылка "Экспорт" доступна, и пользователи могут экспортировать анализ.
- 4 В поле "Описание" введите описание в пользовательском отчете главной страницы.
- 5 Нажмите "Сохранить".

## Переименование типов записей

Для использования знакомой пользователям терминологии можно переименовать типы записей. Имена типов записей, задаваемые в приложении по умолчанию, могут отличаться от имен, используемых в компании для определенных типов записей. В этом случае можно изменить имя для его соответствия конкретным требованиям.

Когда меняется имя типа записи, новое имя появляется в большинстве мест приложения, таких как:

- Вкладки и кнопки
- Раскрывающиеся списки
- Предварительно определенные отфильтрованные списки, такие как список "Все субъекты" на главной странице субъекта
- Строки заголовков страниц, такие как страницы сведений о записях и списков
- Раздел "Создать" на панели действий
- Имена разделов страниц
- Назначенные записям уведомления по электронной почте
- Настроенные имена разделов страницы

Например, можно изменить отображаемое имя "Субъект" на имя "Компания". Вкладка "Субъект" станет вкладкой "Компания", причем прочие названия разделов соответственно изменятся.

Однако есть несколько мест, в которых новое имя не появляется. Если изменяются имена, предупредите пользователей, что новые имена не появятся в следующих местах:

- Имена пользовательских отфильтрованных списков
- Имена пользовательских полей
- Отчеты и анализ
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Страницы "Справки"

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Максимальная длина любого отображаемого имени - 50 символов.

**Перед началом работы..** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

### *Для переименования типа записи*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".

- 3 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка" - "Типы записей".
- 4 На странице "Настройка типов записей" введите новое имя в соответствующей строке. Требуется ввести все три варианта, которые приложение использует в соответствующих областях интерфейса: "Отобразить имя/одно", "Отобразить имя/несколько", "Отобразить имя/краткое".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Имя, указанное в поле "Отобразить имя/краткое", появляется на вкладках, поэтому его длина не должна превышать 15 символов. При переименовании объекта в качестве нового имени не могут использоваться имена объектов, доступных на странице "Переименовать типы записей". Нельзя переименовать, например, объект "Задача" или "Встреча", так как эти объекты не показаны на странице "Переименовать типы записей".

- 5 (Необязательно) Для указания того, что новое имя требуется перевести на другие языки, активизированные для компании, установите флажок "Пометить для перевода".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется, чтобы это обновленное имя появилось в других активизированных языках, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках (или когда выбираете другой язык в раскрывающемся списке "Язык перевода") обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести. Если не установить флажок "Пометить для перевода", остаются ранее переведенные отображаемые имена, на которые не воздействуют выполненные здесь изменения.

- 6 Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому имени:
  - a Выберите язык, перевод на который требуется ввести, в раскрывающемся списке "Язык перевода".
  - b Введите эквивалентный перевод в соответствующее поле "Отображаемое имя" и нажмите "Сохранить".
  - c Нажмите ссылку для возврата на страницу, в которой вносились исправления, и в случае необходимости снова выберите язык.
 Переведенное имя отображается черным цветом в столбце "Отображаемое имя".

## Разрешение изображений на страницах сведений

На страницу сведений о типе записи можно добавлять изображения. Например, можно добавить фотографию на страницу сведений о контакте, логотип компании на страницу сведений об организации или изображение продукта на страницу сведений о продуктах. Изображения на страницах сведений можно разрешить только для следующих типов записей:

- Субъект
- Контакт
- Продукт

### Процедура разрешения изображений на странице сведений

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка" - "Типы записей".
- 4 Установите флажок "Вывод изображения" для типов записей: организация, контакт или продукт.
- 5 Нажмите "Сохранить".

## Загрузка пользовательских наборов значков и управление ими

Можно загрузить набор пользовательских значков для связи с типом записи и вести управление ими. Каждый пользовательский набор значков содержит три значка: значок для вкладки типа записи, для панели действий, а также для областей связанной информации в Oracle CRM On Demand.

Пользовательские наборы значков улучшают внешний вид Oracle CRM On Demand и позволяют пользователям видеть значки, более соответствующие типам записей. Можно изменить существующий набор значков, а затем модифицировать его в соответствии со своими потребностями.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Максимально можно создать 100 пользовательских наборов значков.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление пользовательскими значками". Связывание пользовательских наборов значков с типами записей возможно только при использовании современных тем.

### **Создание и публикация нового набора значков**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
  - 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
  - 3 В разделе "Настройка приложения" щелкните ссылку "Управление значками".
  - 4 На странице "Управление значками" нажмите ссылку "Значки объектов".
  - 5 На странице "Наборы значков" нажмите кнопку "Добавить", чтобы создать новый набор значков.
  - 6 На странице правки набора значков введите имя нового набора значков в поле "Имя набора значков", а затем нажмите кнопку "Сохранить".  
В поле "Имя набора значков" допускается использовать до 50 знаков.
  - 7 На вкладке "Значки" нажмите "Создать".
  - 8 На странице "Правка значка" выберите в списке выбора "Тип значка" одно из следующих значений, чтобы найти изображения, которые требуется использовать в наборе значков:
    - **Основной значок.** Пользовательский значок, который используется на вкладке типа записи. Рекомендуется, чтобы размер выбранного изображения для этого значка составлял 50 пикселей в ширину на 50 пикселей в высоту.
    - **Мини значок.** Пользовательский значок, который используется на панели действий. Рекомендуется, чтобы размер выбранного изображения для этого значка составлял 25 пикселей в ширину на 25 пикселей в высоту.
    - **Значок связанной информации.** Пользовательский значок, который используется в области связанной информации. Рекомендуется, чтобы размер выбранного изображения для этого значка составлял 45 пикселей в ширину на 45 пикселей в высоту. Если требуется, чтобы данное изображение соответствовало цветовой схеме, используемой в Oracle CRM On Demand, оно должно иметь прозрачный фон.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно загружать изображения с расширениями JPEG, JPG, PNG или GIF. Предельный размер файла составляет 100 Кб.
- 9 Нажмите "Обзор", чтобы найти нужное изображение, а затем нажмите "Сохранить и создать значок".
  - 10 Повторите шаги 8-9 для каждого типа значка в пользовательском наборе значков.
  - 11 Нажмите "Опубликовать".  
Сведения о связывании пользовательских наборов значков с типом записи см. в разделе Изменение значка для типа записи (см. [Смена значка для типа записи](#) на стр. 1483).

### **Загрузка пользовательских значков глобальных заголовков и управление ими**

Пользователи могут загружать собственные значки, связывая их со своим макетом глобального заголовка. Это позволяет использовать более информативные значки для элементов макета глобального заголовка.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление пользовательскими значками".

**Чтобы создать новый набор пользовательских значков**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" щелкните ссылку "Управление значками".
- 4 На странице "Управление значками" щелкните ссылку "Значки глобального заголовка".
- 5 На странице "Значки глобального заголовка" нажмите кнопку "Добавить", чтобы создать новый пользовательский значок.
- 6 На странице "Изменение значка глобального заголовка" нажмите кнопку "Обзор" и найдите нужное изображение.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно загружать изображения с расширениями JPEG, JPG, PNG или GIF. Предельный размер файла составляет 100 Кб. Всего можно загрузить до 50 изображений. Чтобы это изображение соответствовало цветовой схеме, используемой в Oracle CRM On Demand, необходимо, чтобы оно было белым, имело размеры 45x45 пикселей и прозрачный фон.

- 7 Щелкните значок "Сохранить и создать глобальный заголовок".
- 8 Повторите шаги 6-7 для каждого пользовательского значка, который требуется загрузить в набор значков глобального заголовка.
- 9 (Необязательно) Чтобы удалить пользовательский значок, выполните следующие действия:
  - a Щелкните стрелку вниз, находящуюся рядом с нужным значком.
  - b Выберите в меню пункт "Удалить".

Дополнительные сведения о макетах глобального заголовка см. в разделе Создание макетов панели действий и глобального заголовка и управление ими. (см. [Создание макетов панели действий и глобального заголовка и управление ими](#) на стр. 1473) (см. [Смена значка для типа записи](#) на стр. 1483)

**Добавление типов записей**

Предусмотрена возможность добавления пользовательских типов записей для компании. Например, может потребоваться отображение вкладки 'Заказ', которая будет использоваться работниками. Для добавления нового типа записи следует переименовать и сконфигурировать один из типов записей пользовательских объектов в Oracle CRM On Demand.

Полномочия, которые позволяют данной компании использовать пользовательский объект 01 с помощью 10 типов записей пользовательского объекта и предоставлять пользователям доступ к таким типам записей, по умолчанию включены для роли администратора в Oracle CRM On Demand. Тем не менее, если компании требуется более 10 типов записи пользовательского объекта, необходимо обратиться в Oracle CRM On Demand Customer Care и запросить дополнительные типы записи пользовательского объекта для данной компании.

В целом, новые типы записей действуют аналогично типам записей, предоставленным по умолчанию. Для каждого типа записи доступен набор полей, включая поле "Имя", которое можно использовать для фильтрации и сортировки списков.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждой из типов записей пользовательского объекта 01, 02 и 03 доступно по восемь полей для фильтрации и сортировки списков записей такого типа. По всем другим типам записи пользовательского объекта фильтрация и сортировка списков записей такого типа возможна только по полю "Имя".

Для новых типов записей можно задать пользовательские поля, макеты страницы, макеты поиска и так далее. Однако, эти новые типы записей нельзя использовать в следующих областях:

- Диспетчер назначений
- Прогнозирование

- назначение группы по умолчанию (они не могут совместно использоваться в разных группах)

Дополнительно новые типы записей имеют три ограничения:

- Новые типы записей не могут содержать группы адресов для конкретных стран
- По умолчанию в новых типах записей обязательным является только поле 'Имя'
- Для новых типов записей не выполняется проверка на наличие повторяющихся записей

Подробнее об использовании веб-служб с новыми типами записей см. [Загрузка из сети WSDL и файлов схемы \(на стр. 2051\)](#).

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры требуется роль, включающая оба полномочия - на настройку приложения и на настройку приложения для пользовательского объекта, используемого для нового типа записи. Имеются отдельные полномочия на типы записей для пользовательского объекта 01, 02 и 03, например полномочие на настройку приложения - обслуживание пользовательского объекта 01. Для других типов записей пользовательских объектов каждое из полномочий применяется в отношении группы пользовательских объектов, например полномочия "Пользовательская настройка приложения - управление пользовательскими объектами 04-10".

### **Процедура добавления типа записи**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка" - "Типы записей".
- 4 Введите информацию в строке используемого типа записи пользовательского объекта, например, введите 'Заказ'.

Подробнее см. в разделе [Переименование типов записей \(на стр. 1478\)](#). После переименования типа записи она появляется с новым именем в разделах 'Настройка типа записи' на странице 'Настройка приложения', заменяя ссылку для типа записи пользовательского объекта.

- 5 Нажмите "Сохранить".
- 6 В разделе 'Настройка типа записи' на странице 'Настройка приложения' нажмите ссылку для нового типа записи.
- 7 В разделе 'Управление полями' нажмите ссылку 'Настройка полей'.
- 8 На странице 'Настройка полей' выполните следующее:

- (Рекомендуется) Нажмите "Управление метками полей" и переименуйте поля в соответствии со своими потребностями.

Рекомендуется переименовать поле "Имя". Во всем приложении каждый тип записи имеет поле с названием 'Имя', сопровождаемое типом записи ('Имя субъекта', 'Имя возможности' и т.п.). Таким образом, при добавлении типа записи с именем "Заказ" можно изменить метку поля "Имя" на "Имя заказа". Если в компании используется целенаправленный поиск, поле "Имя" по умолчанию отображается как поле поиска в разделе "Поиск" панели действий.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Только для типов записей пользовательских объектов 01-03 по умолчанию в разделе "Поиск" панели действий также отображаются поля "Экспресс-поиск 1" и "Экспресс-поиск 2", поэтому, возможно, есть смысл переименовать поля "Экспресс-поиск 1" и "Экспресс-поиск 2". Например, при добавлении типа записи с именем "Заказ" можно переименовать поле "Экспресс-поиск 1" в "Номер заказа". Позже, когда сотрудник выберет в списке типов записей в разделе поиска значение "Заказ", в качестве одного из полей поиска будет отображаться "Номер заказа".

- Нажмите 'Новые поля' для добавления пользовательских полей.

Существует несколько ограничений для этих типов записей как пользовательских полей для типов записей по умолчанию.



Дополнительные сведения о создании и редактировании пользовательских полей см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1346).

**9** Настройте макеты страниц изменения и сведений для нового типа записи.

На страницах 'Правка' записи можно добавить поля, сгруппировать поля в отдельных разделах и переименовать эти разделы.

Для создания отношений с другими типами записей добавьте поля ('Субъект', 'Контакт', 'Возможность' и т.п.) на макеты страниц. При этом создается значок поиска рядом с полем, с помощью которого пользователи смогут связать существующие записи с этим новым типом записи.

Можно добавить разделы со связанной информацией на страницу 'Сведения'.

В случае добавления раздела 'Команда' в качестве раздела связанной информации пользователи смогут совместно использовать эту запись с участниками команды на основе 'запись -запись'.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Раздел сведений о команде поддерживается для всех типов записей пользовательских объектов.

Инструкции см. в разделе Пользовательская настройка статических макетов страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393).

**10** (Необязательно) Настройте макеты поиска для нового типа записи. Дополнительные сведения о см. в разделе [Управление макетами поиска](#) (на стр. 1424).

**11** (Необязательно) Настройте макеты пользовательских главных страниц для нового типа записи. Дополнительные сведения см. в разделе Создание макетов главных страниц записей (см. [Создание макетов главной страницы записей](#) на стр. 1435).

**12** (Необязательно) Добавьте новый тип записи как поле или раздел связанной информации в макетах страниц для других типов записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После завершения настройки нового типа записи необходимо обновить соответствующие профили доступа, чтобы предоставить пользователям нужные уровни доступа к новому типу записи. Необходимо также обновить соответствующие роли пользователей, чтобы сделать вкладку типа записи доступной для этих ролей, и назначить этим ролям индивидуальные макеты страниц, макеты главных страниц и макеты поиска для типа записи. Дополнительные сведения об обновлении профилей доступа см. в разделе Настройка профилей доступа (см. [Процесс настройки профилей доступа](#) на стр. 1564). Дополнительные сведения об обновлении ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1540).

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

■ [Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов](#) (на стр. 1496)

## Смена значка для типа записи

Значок, связанный с типом записей и отображаемый на вкладках и в разделе "Создать" на панели действий, можно изменить.

**Перед началом работы..** Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия 'Пользовательская настройка приложения'.

### Процедура изменения значка для типа записей

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка" - "Типы записей".
- 4** На странице "Настройка типов записей" выполните одно из следующих действий (или оба):

- a Щелкните значок поиска в поле "Значок классического стиля" для типа записи и выберите в окне нужный значок.
- b Щелкните значок поиска в поле "Значок современного стиля" для типа записи и выберите в окне нужный значок.

Если созданы наборы пользовательских значков, они отображаются под заголовком "Пользовательские значки". Дополнительные сведения о пользовательских наборах значков см. в разделе [Загрузка пользовательских наборов значков и управление ими \(на стр. 1479\)](#).

- 5 Нажмите "Сохранить".

## Настройка тегов интеграции REST

Каждый тип записи имеет две метки интеграции REST, которые могут использоваться в API Oracle CRM On Demand REST для доступа к типу записи (ресурсу). Одна из меток интеграции REST является меткой по умолчанию для типа записи. Метка по умолчанию независима от языка и ее нельзя изменить. Другая метка интеграции REST может настраиваться. Например, если компания переименовывает тип записи или использует пользовательский тип записи, может возникнуть необходимость выполнить пользовательскую настройку метки интеграции REST для этого типа записи таким образом, чтобы эта метка интеграции REST отражала имя типа записи.

URL-адрес API Oracle CRM On Demand REST может обращаться к ресурсу с использованием любой из меток интеграции REST. См. следующие примеры URL-адресов:

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/метка_интеграции_по_умолчанию`

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/пользовательская_метка_интеграции`

В этих примерах параметр "метка\_интеграции\_по\_умолчанию" указывает метку интеграции по умолчанию, а параметр "пользовательская\_метка\_интеграции" указывает пользовательскую метку интеграции REST.

Для настройки тегов интеграции REST API, включаемых в URL-адреса REST API, используется следующая процедура.

### Чтобы настроить теги интеграции REST

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 Щелкните ссылку "Настройка тегов интеграции REST".
- 4 В списке "Теги интеграции REST" щелкните ссылку "Правка" для типа записи.
- 5 Введите новое имя в поле "Тег интеграции REST" и нажмите "Сохранить".

## Создание новых тем

Тема определяет оформление Oracle CRM On Demand. При первичной настройке Oracle CRM On Demand для новой компании доступно несколько предварительно определенных тем, причем по умолчанию используется тема *Oracle*. Можно указать роли, которые смогут создавать темы и управлять ими, в мастере управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#). Дополнительные сведения об определении тем на уровне компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию \(на стр. 1233\)](#).

Выбор темы может осуществляться на уровне компании, роли или пользователя. Приоритет имеет тема, заданная на уровне пользователя, а затем на уровне роли. Стандартная тема компании применяется, если тема не задана ни на уровне пользователя, ни на уровне роли.

При обновлении тем Oracle CRM On Demand выпуска 16 до более позднего выпуска следует учитывать следующее:

- **Для новых компаний.** На уровне компании используется стандартная тема *Oracle*. На уровне роли или пользователя темы не выбраны. Администраторы компании могут создавать новые темы и определять их как стандартные. Они также имеют возможность отключить существующие темы, чтобы пользователи не могли их выбрать.
- **Для существующих компаний.** Имена любых старых тем будут заменены следующими строками: *Oracle* – не рекомендуется к использованию, *Современный* – не рекомендуется к использованию или *Классический* – не рекомендуется к использованию. Рекомендуется изменить эти старые темы, выбрать одну из новых и удалить старые темы из профилей пользователя.
- **Для существующих компаний, использующих эмблемы и ссылки.** Обновление не затрагивает не рекомендованную к использованию, но все еще выбранную тему. Тем не менее не рекомендуется применять старые (не рекомендованные к использованию) темы. Вместо этого следует создать новые темы и определить новые стандартные темы на уровне компании или роли.

**Перед началом работы.** Роли пользователя, создающего или редактирующего темы, необходимо предоставить полномочия "Управление темами".

В следующей задаче описывается создание собственной темы в Oracle CRM On Demand.

### **Чтобы создать новую тему в Oracle CRM On Demand**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" щелкните ссылку "Темы".
- 4 На странице "Темы" нажмите кнопку "Создать".
- 5 Введите данные в следующие поля.
  - **Имя темы.** Укажите имя новой темы.
  - **Показать стандартную ссылку на справку.** Установите этот флажок, чтобы в новой теме отображалась стандартная ссылка на справку.
  - **Показать стандартную ссылку на ресурсы обучения и поддержки.** Установите этот флажок, чтобы в новой теме отображалась стандартная ссылка на ресурсы обучения и поддержки.
  - **Показать ссылку на удаленные позиции по умолчанию.** Установите этот флажок, чтобы в новой теме отображалась глобальная ссылка на удаленные позиции по умолчанию.
  - **Настройка поддержки проекционного экрана.** Установите этот флажок для поддержки проекционного экрана в новой теме. Для полного удаления проекционного экрана можно снять этот флажок в теме пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Помимо поддержки проекционного экрана в теме, пользователям необходимо включить параметр "Проекционный экран" на странице "Личные сведения". Если в личном профиле пользователя поле "Проекционный экран" не заполнено, используется значение, заданное для компании. Дополнительные сведения о проекционном экране см. в разделах [Постраничный обзор Oracle CRM On Demand \(на стр. 38\)](#) и [Обновление личных данных \(на стр. 810\)](#).

  - **Описание.** Введите описание для новой темы.
  - **Стиль темы.** Это обязательное поле. Стандартное значение для этого меню - "Классический".
  - **Стиль вкладки.** Выберите "Классический" или "Современный". Это меню доступно, если только в меню "Стиль темы" выбрано "Классический". Стандартное значение для этого меню - "Стек".
  - **Размер шрифта.** Выберите "Обычный" или "Крупный". Если в меню "Стиль темы" выбран пункт "Классический", в данном меню по умолчанию принимается значение "Обычный". Если в меню "Стиль темы" выбран пункт "Современный", в данном меню по умолчанию принимается значение "Большой".
- 6 Нажмите "Сохранить".

В Oracle CRM On Demand будет открыта страница сведений о теме с динамическим предварительным просмотром новой темы в правой части экрана. В предварительном просмотре отображаются главная страница, страницы сведений, списков и календарей, к которым применена новая тема.

- 7 Введите данные в поля, перечисленные в следующей таблице.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы ввести новые коды цветов, можно либо ввести шестнадцатеричное значение для каждого цвета, либо навести мышь на стандартное значение цвета, чтобы отобразить значок цветовой палитры. Щелкните этот значок, чтобы выбрать цвет для данного поля.

| Общие сведения                                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Показать стандартную ссылку на справку.                      | Установите этот флажок, чтобы в новой теме отображалась стандартная ссылка на справку.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Показать стандартную ссылку на ресурсы обучения и поддержки. | Установите этот флажок, чтобы в новой теме отображалась стандартная ссылка на ресурсы обучения и поддержки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Показать ссылки на тип записи в разделе нижнего колонтитула  | Установите этот флажок, если хотите, чтобы новая тема отображала ссылки на типы записей внизу страницы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Настройка поддержки проекционного экрана                     | <p>Установите этот флажок для поддержки проекционного экрана в новой теме. Для полного удаления проекционного экрана можно снять этот флажок в теме пользователя.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Помимо поддержки проекционного экрана в теме, пользователям необходимо включить параметр "Проекционный экран" на странице "Личные сведения". Если в личном профиле пользователя поле "Проекционный экран" не заполнено, используется значение, заданное для компании. Дополнительные сведения о проекционном экране см. в разделах <a href="#">Постраничный обзор Oracle CRM On Demand (на стр. 38)</a> и <a href="#">Обновление личных данных (на стр. 810)</a>.</p> |
| Фон приложения                                               | Это поле определяет фон Oracle CRM On Demand. В стиле темы "Современный" это поле также определяет фон верхнего раздела, где отображаются кнопки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Текст приложения                                             | Это поле доступно только для стиля темы "Классический". Это поле определяет юридическое заявление в нижней части страницы приложения и вертикальные полосы между глобальными ссылками и ссылками вкладок.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Общие сведения                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ссылки приложений                               | Это поле доступно только для стиля темы "Классический". Это поле определяет глобальные ссылки, расположенные вверху и внизу Oracle CRM On Demand, например "Администратор", "Моя настройка", "Заявление о конфиденциальности", "Условия использования" и т. д.                       |
| Текст сигнала                                   | Это поле относится к тексту обязательных полей и просроченных задач. Это поле также относится к тексту на панели прокрутки текста, которая может отображаться внизу каждой страницы в Oracle CRM On Demand в зависимости от того, как настроены предупреждения в масштабах компании. |
| Фон панели уведомлений                          | Это поле относится к фону для панели прокрутки текста, которая может отображаться внизу каждой страницы в Oracle CRM On Demand в зависимости от того, как настроены предупреждения в масштабах компании.                                                                             |
| <b>Вкладки (только классический стиль темы)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Стиль вкладки                                   | Выберите в меню "Скругленный", "Стек" или "Простые".                                                                                                                                                                                                                                 |
| Текст активной вкладки                          | Это поле относится к тексту, используемому в активных вкладках.                                                                                                                                                                                                                      |
| Фон активной вкладки                            | Это поле относится к цвету фона активной вкладки.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Текст неактивной вкладки                        | Это поле относится к тексту, используемому в неактивных вкладках.                                                                                                                                                                                                                    |
| Фон неактивной вкладки - верх                   | Это поле относится к цвету верхнего фона неактивной вкладки.                                                                                                                                                                                                                         |
| Фон неактивной вкладки - низ                    | Это поле относится к цвету нижнего фона неактивной вкладки.                                                                                                                                                                                                                          |
| Фон неактивной вкладки при наведении указателя  | Это поле относится к цвету, отображаемому при наведении указателя мыши на неактивную вкладку, а также к цвету, используемому на вкладке меню.                                                                                                                                        |

| Общие сведения                                                                 | Описание                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел глобального верхнего колонтитула (только современный стиль темы)</b> |                                                                                                                                                      |
| Фон                                                                            | Это поле определяет цвет фона глобального верхнего колонтитула.                                                                                      |
| <b>Верхний раздел (только современный стиль темы)</b>                          |                                                                                                                                                      |
| Текст                                                                          | Это поле определяет текст под кнопками.                                                                                                              |
| <b>Панель действий (только современный стиль темы)</b>                         |                                                                                                                                                      |
| Значок панели действий                                                         | Это поле определяет цвет треугольного значка панели действий.                                                                                        |
| Текст панели действий                                                          | Это поле определяет текст, используемый в панели действий.                                                                                           |
| Ссылки панели действий                                                         | Это поле определяет ссылки, доступные в панели действий, например навигационные ссылки под разделами "Избранные записи" или "Недавно просмотренные". |
| Фон панели действий                                                            | Это поле определяет цвет фона в панели действий.                                                                                                     |
| <b>Кнопки (только современный стиль темы)</b>                                  |                                                                                                                                                      |
| Фон кнопки - верх                                                              | Это поле определяет цвет верхнего фона кнопки.                                                                                                       |
| Фон кнопки - низ                                                               | Это поле определяет цвет нижнего фона кнопки.                                                                                                        |
| Граница кнопки                                                                 | Это поле определяет цвет для границы кнопки.                                                                                                         |
| Текст кнопки                                                                   | Это поле определяет текст, используемый для кнопки.                                                                                                  |
| <b>Страница (классический и современный стиль темы)</b>                        |                                                                                                                                                      |

| Общие сведения                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Текст страницы                | Это поле относится ко всему тексту на странице или во всплывающем окне, например внутрискриптовой справке, надписям полей, значениям полей, заголовкам страниц, неактивным ссылкам, заголовкам разделов форм, вертикальным полосам, маркированным спискам и т. д.                                                                                                                                                          |
| Ссылки на странице            | Это поле относится ко всем ссылкам, содержащимся в фоне страницы, например ссылкам "Показать весь список", "Управление списком" и т. д.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Фон страницы - верх           | <p>Это поле относится к цвету строки заголовка вверху каждой страницы и всплывающего окна, например "Сведения о возможности". В этой строке размещены кнопки. Это поле определяет также панель действий, связанный список и панель календарных встреч. В классической теме это поле определяет вкладку активного календаря.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В современной теме вкладка активного календаря заменена на меню.</p> |
| Фон страницы - низ            | Это поле относится к цвету строки заголовка внизу каждой страницы и всплывающего окна, например "Сведения о возможности". В этой строке размещены кнопки. Это поле определяет также цвет строки действий, связанного списка, представления календаря и активной вкладки календаря.                                                                                                                                         |
| Фон выделенной страницы       | Это поле указывает цвет выделенных элементов страницы, например полей внутритекстового редактирования, текущего дня календаря, активного шага в мастерах, фону проекционного экрана и т.д.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Текст заголовка страницы      | Это поле относится к цвету, используемому для имен страниц, например "Главной страницы возможностей".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Фон заголовка страницы - верх | Это поле относится к цвету верхней области, на фоне которой отображаются названия страниц.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Фон заголовка страницы - низ  | Это поле относится к цвету нижней области, на фоне которой отображаются названия страниц.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| Общие сведения                                        | Описание                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Строки заголовка раздела                              | Это поле определяет строки заголовка раздела на страницах сведений.                                                                                                                      |
| Строки страницы                                       | Это поле относится к цвету строк, используемого в записях списка, разделах форм на странице сведений, в шагах мастера и т. д.                                                            |
| Значок страницы                                       | Это поле доступно только для современного стиля темы. Оно определяет цвет значка треугольника, который служит для свертывания и разворачивания разделов страницы.                        |
| Фон кнопки связанной информации                       | Это поле доступно только для современного стиля темы. Поле определяет цвета позади кнопки связанной информации.                                                                          |
| <b>Списки (классический и современный стиль темы)</b> |                                                                                                                                                                                          |
| Текст заголовка списка                                | Это поле указывает цвет текста, используемого в строке фильтра, строке нижнего колонтитула списка и в графике времени представлений ежедневного и еженедельного календаря.               |
| Фон заголовка списка                                  | Это поле указывает цвет фона раздела времени в представлениях ежедневного и еженедельного календаря, строке фильтра и нижнем колонтитуле списка, содержащем значки навигации для списка. |
| Текст заголовка столбца                               | Это поле указывает цвет текста, используемого в заголовках столбцов и в разделе "День" представлений календаря в современной схеме.                                                      |
| Фон заголовка столбца                                 | Это поле указывает цвет фона в связанных списках, полных списках и в разделе "День" представлений календаря в современной схеме.                                                         |
| Строки                                                | Это поле определяет цвет горизонтальных полос в разделе списка.                                                                                                                          |
| <b>Календарь (классическая и современная темы)</b>    |                                                                                                                                                                                          |

| Общие сведения             | Описание                                                                                                                             |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фон встречи - по умолчанию | Это поле задает цвет фона встречи, используемый в представлениях календаря по дням, неделям и месяцам.                               |
| Текст встречи - ссылки     | Это поле относится к ссылкам, доступным во встречах календаря, например к навигационным ссылкам для встречи, контакта и организации. |
| Текст встречи - без ссылок | Это поле определяет цвет текста, используемый для встреч.                                                                            |
| Фон нерабочего времени     | Это поле задает цвет фона, используемый для представления часов в календаре, в течение которых пользователь не работает.             |
| Строки календаря           | Это поле определяет цвета строк, используемые в представлениях календаря и в разделе "Представление календаря" страниц календаря.    |

- 8 (Необязательно). Чтобы добавить настроенные глобальные ссылки в тему, нажмите "Новая" в разделе "Глобальные ссылки".

Будет открыта страница редактирования ссылки.

- 9 Введите следующие сведения:

- **Имя ссылки.** Введите имя глобальной ссылки, которую нужно добавить в тему.
- **Тип.** Выберите в меню "Заголовок" или "Нижний колонтитул" в зависимости от того, где будет размещена глобальная ссылка, вверху или внизу страницы.
- **URL-адрес ссылки.** Введите URL-адрес глобальной ссылки.
- **Порядок ссылок.** Введите значение, чтобы указать порядок отображения ссылок. Например, если введена единица, ссылка является первой среди глобальных ссылок пользователя.

- 10 Нажмите "Сохранить". Если же требуется добавить в тему дополнительные пользовательские глобальные ссылки, нажмите "Сохранить и создать ссылку".

- 11 (Необязательно). Чтобы добавить в тему конкретный логотип, нажмите "Добавить логотип" в разделе "Логотип".

Будет открыта страница редактирования логотипа.

- 12 Нажмите кнопку "Обзор", чтобы найти изображение, которое будет использоваться в качестве логотипа в верхнем колонтитуле темы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для использования в качестве логотипа в верхнем колонтитуле можно загружать изображения с расширениями JPEG, JPG, PNG или GIF. В классическом стиле темы Oracle CRM On Demand может отображать логотип верхнего колонтитула высотой не более 45 пикселей. В современном стиле темы Oracle CRM On Demand может отображать логотип верхнего колонтитула высотой не более 50 пикселей. Чтобы гарантировать максимальный охват по горизонтали, рекомендуется ширина логотипа верхнего колонтитула 1680 пикселей. Для использования и загрузки изображения в тему необходимо иметь соответствующие полномочия.

- 13 Введите следующие сведения:

- **Имя.** Введите имя логотипа, который вы хотите добавить в тему.
- **Тип эмблемы.** Выберите в меню "Верхний колонтитул" или "Нижний колонтитул" в зависимости от того, где должен находиться логотип: вверху или внизу страницы. При выборе значения "Верхний колонтитул" логотип отображается в фоне за ссылками и вкладками. При выборе значения "Нижний колонтитул" логотип размещается возле ссылок внизу приложения.

14 Затем нажмите кнопку "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для предварительного просмотра нового логотипа, добавленного в тему, необходимо выйти и снова войти в Oracle CRM On Demand.

15 Если необходимо указать разные цвета для фона, ссылок и текста для разных типов действий, щелкните "Создать" в разделе "Календарные мероприятия".

Откроется страница сведений о мероприятиях в календаре.

16 Введите следующие сведения:

- **Тип мероприятия.** Выберите требуемое мероприятие в календаре.
- **Порядок.** Введите значение, определяющее порядок отображения мероприятий календаря в обозначениях. При просмотре календаря на день и на неделю в обозначениях календаря сначала отображаются первые четыре типа мероприятий. При просмотре календаря на месяц в обозначениях календаря сначала отображаются первые шесть типов мероприятий.

17 Нажмите "Сохранить". Если же необходимо определить цвета для других типов действий, нажмите кнопку "Сохранить и создать мероприятия календаря".

В разделе "Мероприятия календаря" перечисляются мероприятия, которые требуется отображать в календаре конкретными цветами.

18 Щелкните следующие поля, чтобы указать, как каждое из мероприятий календаря должно отображаться в календаре:

- **Цвет фона.** Введите шестнадцатеричное значение или выберите цвет в палитре цветов, чтобы определить цвет фона для мероприятия календаря.
- **Цвет ссылок.** Введите шестнадцатеричное значение или выберите цвет в палитре цветов, чтобы определить цвет отображения ссылок в мероприятиях календаря.
- **Цвет текста без ссылки.** Введите шестнадцатеричное значение или выберите цвет в палитре цветов, чтобы определить цвет отображения текста в мероприятиях календаря.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы увидеть изменения в мероприятиях календаря, требуется выйти из Oracle CRM On Demand и повторно выполнить вход. Дополнительные сведения об использовании календаря в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Работа со страницами календаря \(на стр. 207\)](#).

## Пользовательская настройка предыдущего владения для общих записей.

Типы записей с поддержкой совместного использования записей в группе можно настроить таким образом, чтобы сохранить предыдущего владельца как часть команды при изменении поля "Владелец" в Oracle CRM On Demand. На странице "Настройка предыдущего владельца" отображается список типов записей, которые поддерживают совместное использование записей в команде. Для каждого типа записи можно выбрать каналы, для которых предыдущий владелец этой записи сохраняется в команде, а также назначить предыдущему владельцу новую роль доступа. Например, можно настроить тип записи "Организация" таким образом, что владелец общей записи организации будет изменяться в результате интерактивных операций, предыдущий владелец останется в команде и ему будет назначена роль доступа только для чтения по данному типу записи.

Дополнительные сведения о владении записями см. в разделах [Передача владения записями \(см. Передача права собственности на записи на стр. 154\)](#) и [Совместное использование записей \(команды\) \(см. Общие записи \(команды\) на стр. 154\)](#).

### Настройка предыдущего владения записями

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" нажмите "Настройка предыдущего владельца".  
На странице "Настройка предыдущего владельца" перечисляются типы записей, поддерживающие совместное использование записей в команде, а также соответствующие каналы и профили доступа для таких типов записей.
- 4 На странице "Настройка предыдущего владельца" нажмите "Изменить", чтобы изменить канал или профиль доступа для предыдущего владельца типа записи.
- 5 В поле "Выбор канала" выберите одно из следующего:
  - **Не сохранять владельца.** Это значение применяется по умолчанию. Предыдущий владелец данной записи не останется в команде.
  - **Всегда сохранять владельца.** Предыдущий владелец записи останется в команде за исключением случаев, когда владелец меняется с использованием диспетчера назначений.
  - **Все интерактивные операции.** Предыдущий владелец записи останется в команде за исключением случаев, когда владелец меняется с использованием помощника импорта, диспетчера назначений, функции масс-обновления или веб-служб.
- 6 В поле "Профиль доступа" выберите новый профиль доступа для предыдущего владельца.  
Дополнительные сведения о предоставлении командам других профилей доступа см. в разделе Настройка профилей доступа (см. [Процесс настройки профилей доступа](#) на стр. 1564).
- 7 Нажмите "Сохранить".

## О полях, списках выбора и метриках

Приложение не разрешает изменять имена полей или значения списков выбора, используемые для отчетов и прогнозирования. Однако некоторые из предварительно построенных списков, таких как списки на главных страницах, выполняют выбор содержащихся в них записей на базе значений списков выбора. Приложение использует базовый, независимый от языка код для определения того, какие записи должны быть включены в стандартные списки. По этой причине невозможно переименовать значения списка выбора и поля, не воздействуя на эти списки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand (стандартном приложении) приоритеты задач обозначаются в списке задач стрелками. Стрелка вверх означает приоритет 1 (высокий), отсутствие стрелки - приоритет 2 (средний), стрелка вниз - приоритет 3 (низкий). Если изменить значения по умолчанию, показываемые для поля "Приоритет" в записи типа "Операция" (например, заменить значение по умолчанию *1 - высокий* значением *Наивысший*), то в Oracle CRM On Demand в поле "Приоритет" для списков задач стрелки будут ставиться только в случае использования следующих шаблонов: "1 - *подпись*", "2 - *подпись*" или "3 - *подпись*", где *подпись* - имя, присвоенное приоритету задачи. В этом случае в Oracle CRM On Demand значение "1 - *подпись*" сопровождается стрелкой вверх, "2 - *подпись*" не обозначается стрелкой, "3 - *подпись*" помечается стрелкой вниз, и любые другие показываемые значения выводятся без стрелок. Например, в Oracle CRM On Demand значение *1 - мой наивысший* помечается стрелкой вверх, а значение *Мой наивысший* не сопровождается стрелкой. Oracle CRM On Demand не помечает стрелками пользовательские значения, добавленные в список выбора для поля "Приоритет".

## О конфигурациях дополнений

В зависимости от типа записи файлы могут быть добавлены к записям следующими способами:

- Через позицию в родительских записях, связанную с дополнениями
- Через поля дополнения

### Настройка позиции, связанной с дополнениями

Для типов записей, поддерживающих заранее сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, можно настроить макеты страниц и роли пользователей, чтобы разрешить пользователям связывать несколько дополнений с родительской записью. Каждая позиция дополнения может содержать файл или URL-адрес. Чтобы позволить пользователям вкладывать файлы и URL-адреса подобным способом, требуется следующая конфигурация макетов страниц и ролей пользователя:

- Раздел "Дополнения" должен быть доступен в качестве раздела связанной информации в макете страницы для типа родительской записи.
- Роль пользователя должна иметь необходимые полномочия для типа записи "Дополнение".
- В профилях доступа для роли пользователя должен быть определен соответствующий доступ к типу записей, связанных с дополнением, в настройках доступа для типа родительской записи.

Дополнительные сведения о настройке макетов страниц см. в разделе Настройка макетов статических страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393) и Определение макетов динамических страниц (см. [Указание динамических макетов страниц](#) на стр. 1446). Дополнительные сведения о настройке ролей пользователя и профилей доступа см. в разделе Управление пользователями и контроль доступа (см. [Элементы управления пользователями и доступом](#) на стр. 1498).

Предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, поддерживают следующие типы записей:

- Субъект
- Операции
- Кампания
- Контакт
- Пользовательские объекты 01, 02 и 03
- Дилер
- Событие
- Фонд
- Запрос фонда
- Домохозяйство
- Зацепка
- Возможность
- Партнер
- Членство в программе
- Запрос на обслуживание
- Решение

Кроме того, дополнения могут быть связаны с записями сигналов и записями этапов продаж.

Администраторы компании могут просматривать сведения дополнений, добавленных с помощью предварительно настроенной связанной позиции дополнений. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление дополнениями компании](#) (на стр. 2078).

### **Настройка полей дополнений**

Поля дополнений позволяют пользователям вкладывать в записи отдельные файлы. Поля дополнений поддерживаются для следующих типов записей:

- Пользовательские объекты 01, 02, 03, 04 и выше
- Отчет об аудите запасов
- Транзакция с пробами
- Подпись

Следующие типы записей также поддерживают поля дополнения. Но эти типы записей могут использоваться только как связанные позиции, следующим образом:

- **Дополнение аккредитации**  
Тип записи "Дополнение аккредитации" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Аккредитация".
- **Дополнение заявки**  
Тип записи "Дополнение заявки" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Заявка".
- **Дополнение бизнес-плана**  
Тип записи "Дополнение бизнес-плана" можно сделать доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Бизнес-план".
- **Дополнение сертификации**  
Тип записи "Дополнение сертификации" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Сертификация".
- **Дополнение курса**  
Тип записи "Дополнение курса" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Курс".
- **Дополнение экзамена**  
Тип записи "Дополнение экзамена" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Экзамен".
- **Дополнение запроса ФРР**  
Тип записи "Дополнение запроса ФРР" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Запрос ФРР".
- **Дополнение цели**  
Тип записи "Дополнение цели" можно сделать доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Цель".
- **Дополнение партнерской программы**  
Тип записи "Дополнение партнерской программы" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Партнерская программа".
- **Дополнение к полису**  
Тип записи "Дополнение к полису" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Полис".
- **Дополнение запроса особых цен**  
Тип записи "Дополнение запроса особых цен" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Запрос особых цен".

Некоторые из этих типов записей являются отраслевыми или относятся к Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition и могут отсутствовать в выпуске Oracle CRM On Demand, используемом организацией.

В некоторых из этих типов записей поля дополнений отображаются в стандартном макете страницы в Oracle CRM On Demand. При необходимости можно отобразить поля дополнений в макетах страницы сведений для всех перечисленных типов записей. Существует три поля дополнений:

- **Дополнение.** На странице изменения записи в этом поле изначально отображается значок скрепки. После загрузки файла на странице сведений о записи в этом поле отображается имя и размер файла дополнения. На странице "Правка" для записи в этом поле также отображается значок скрепки для бумаг и значок "X", который можно использовать для удаления файла. Чтобы позволить пользователям добавлять файлы в запись, необходимо отобразить это поле в макете страницы. Поле "Дополнение" не

может использоваться в качестве поля поиска, поскольку имя и размер файла являются вычисляемыми значениями.

- **Дополнение: имя файла.** Это поле для чтения, в котором автоматически указывается имя файла, загружаемого пользователем. Поле "Дополнение: имя файла" может использоваться в качестве поля поиска. Отображение этого поля необязательно.
- **Дополнение: размер (в байтах).** В этом поле отображается размер дополнения. Отображение этого поля необязательно.

Дополнительные сведения о настройке макетов страниц см. в разделе Настройка макетов статических страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393) и Определение макетов динамических страниц (см. [Указание динамических макетов страниц](#) на стр. 1446).

### Настройка пользовательских объектов и полей дополнений

Можно настроить типы записей пользовательских объектов несколькими способами в соответствии с бизнес-требованиями компании:

- Можно настроить тип записей пользовательских объектов как тип записи, связанной с другим типом записи. (Типы записей пользовательских объектов поддерживаются как типы связанных записей для большинства типов основных записей в Oracle CRM On Demand.)  
В такой конфигурации между типом родительской записи и связанных записей существует отношение "один ко многим". Если поля дополнений открыты в типе связанной записи, эта конфигурация позволяет пользователям связывать несколько дополнений (по одному в каждой дочерней записи) с родительской записью.  
Например, можно отобразить поля дополнений на странице сведений для пользовательского объекта 04, а затем переименовать пользовательский объект 04 в *Дополнение цели*. Затем можно сделать новый тип записи "Дополнение цели" доступным как раздел связанной информации в типе записи "Цель".
- Можно настроить типы записей пользовательских объектов в отношениях типа "многие ко многим" с другими типами записей. Дополнительные сведения см. в разделе Отношения типа "многие ко многим" для пользовательских объектов (см. [Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов](#) на стр. 1496).
- Можно настроить использование типа записей пользовательского объекта в качестве типа записей дополнения и сделать его доступным в качестве типа записей верхнего уровня с собственной вкладкой, главной страницей, списками и т. д.  
Такая конфигурация может использоваться для присвоения пользователю доступа к литературе, представляющей интерес для большого количества пользователей, и обеспечивает пользователям возможность поиска дополнений, загруженных в записи с типом пользовательских дополнений.

Как и для других типов записей можно предоставить пользователям соответствующие уровни доступа в ролях пользователя и профилях доступа, чтобы позволить им работать с типами записей, которые поддерживают поля дополнений. Дополнительные сведения о настройке ролей пользователя и профилей доступа см. в разделе Управление пользователями и контроль доступа (см. [Элементы управления пользователями и доступом](#) на стр. 1498).

### Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов

По умолчанию все отношения между пользовательскими объектами 01, 02, 03 и другими типами записей принадлежат к типу 'многие ко многим'. Однако отношения между всеми остальными типами записей пользовательских объектов (например, 'Пользовательский объект 04') и любыми другими типами записей (включая типы записей пользовательских объектов) по умолчанию принадлежат к типу 'один ко многим'.

Для типов записей пользовательских объектов можно создать отношения типа 'многие ко многим' с помощью перекрестной таблицы, которой служит другой тип записей пользовательских объектов.



## Преимущества использования типа записи "Пользовательский объект" в качестве перекрестной таблицы

Возможность использования типа записи "Пользовательский объект" в качестве перекрестной таблицы вместо отношений "многие-ко-многим" с другими типами записей, которая имеется для пользовательских объектов 01, 02 и 03, дает следующие преимущества:

- **Гибкость.** Возможно более гибкое управление отношениями между объектами. Использование типа записи "Пользовательский объект" в качестве перекрестной таблицы дает прямой доступ к перекрестным записям для типа записей "Пользовательский объект". Пользовательские объекты 01, 02 и 03 не отображают перекрестные таблицы и отношения "многие-ко-многим" с другими типами записей. Таким образом, пользователи не могут просматривать и редактировать перекрестные записи. Типы записей пользовательских объектов 04 (и далее) также обладают повышенной гибкостью, поскольку позволяют определять типы записей с отношением "многие-ко-многим". Отношения "многие-ко-многим" для пользовательских объектов 01, 02 и 03 с другими типами записей настроены заранее и не подлежат изменению. Например, если используется пользовательский объект 01 и между ним и организацией требуется только отношение "один ко многим", оно будет храниться как отношение "многие ко многим". Пользовательский объект 01 использует дополнительную запись для хранения отношения в скрытой перекрестной таблице (даже если в этом нет необходимости), и эта дополнительная запись учитывается в квоте на записи компании. Однако, если используется пользовательский объект 04 и требуется только отношение "один-ко-многим" между ним и организацией, можно использовать имеющееся по умолчанию отношение "один-ко-многим". В противном случае, если пользовательский объект 04 не используется, можно выбрать другой тип записи пользовательского объекта для создания отношения "многие-ко-многим" между пользовательским объектом 04 и организацией.
- **Лучшая интеграция** События интеграции более эффективны, если используется тип записи пользовательского объекта в качестве перекрестной таблицы. Можно загрузить отношения "многие-ко-многим" непосредственно в тип записи пользовательского объекта, используя средство импорта в Oracle CRM On Demand или веб-службы. Однако средство импорта не поддерживает импорт отношений между пользовательскими объектами 01, 02, 03 и другими типами записей. Также события интеграции могут отслеживать только родительские поля пользовательских объектов 01, 02 и 03. События интеграции не могут отслеживать события, которые происходят для пользовательских объектов 01, 02 и 03 и их связанных типов записей, например связывание или отмена связывания с другими типами записей. Однако при использовании типов записей пользовательских объектов 04 (и далее) в качестве перекрестных таблиц можно отслеживать и обнаруживать все события для перекрестной таблицы, поскольку этот тип записей поддерживает события интеграции.
- **Хранение дополнительных сведений** Может потребоваться хранение дополнительных сведений об отношениях "многие-ко-многим" между двумя типами записей, например текстовое поле или более сложная бизнес-модель может потребовать отношения с другими типами записей. Тип записей пользовательского объекта 04 (и далее) поддерживает все пользовательские поля, доступные в Oracle CRM On Demand, давая возможность создавать пользовательские поля в перекрестной таблице. Тип записей пользовательского объекта 04 (и далее) также поддерживает отношения с другими типами записей, позволяя создавать отношения с перекрестной таблицей. Перекрестные таблицы для пользовательских объектов 01, 02 и 03 и другие типы записей не поддерживают пользовательские поля и отношения с другими типами записей.

### Пример создания отношения типа 'многие ко многим'

В компании осуществляется управление принадлежащими ей зданиями, оборудованными для проведения конференций и предоставляемыми с этой целью другим компаниям, государственным организациям и т.п. Требуется отслеживать информацию о мероприятиях с помощью одного типа записей пользовательских объектов, а информацию о помещениях - с помощью другого типа таких записей. В каждом помещении проводится много мероприятий, и каждое мероприятие может проводиться в нескольких помещениях, поэтому отношение между типами записей должно принадлежать к типу 'многие ко многим'.

Для создания такого отношения типа 'многие ко многим' можно воспользоваться третьим типом записей пользовательских объектов в качестве перекрестной таблицы для отслеживания информации о каждом заказе помещения или о каждом заседании. Затем можно создать отношение типа 'один ко многим' между мероприятиями и заседаниями, на основе которого формируется отношение типа 'многие ко многим' между помещениями и мероприятиями.

Ниже приведено описание процедуры настройки типов записей и отношений для этого примера. Новыми типами записей служат пользовательские объекты 04, 05 и 06.

### **Настройка отношения типа 'многие ко многим'**

- 1 Если для данной компании не настроены требуемые типы пользовательских объектов, обратитесь в службу поддержки пользователей с запросом на их настройку.
- 2 После настройки пользовательских объектов службой поддержки пользователей измените имена типов записей пользовательских объектов 04, 05 и 06 соответственно на 'Помещение', 'Мероприятие' и 'Заседание'.

О переименовании типов записей см. в разделе [Переименование типов записей \(на стр. 1478\)](#).

- 3 Для каждой роли пользователей, которым требуется доступ к новым типам записей, задайте необходимый уровень доступа на шаге 2 'Доступ к типам записей' мастера управления ролями. (Уровень доступа пользователей определяется в соответствии с их служебными обязанностями.)  
О настройке ролей пользователей см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

- 4 Для каждой роли пользователей, которым требуется доступ к новым типам записей, настройте профиль доступа для новых типов записей.

Необходимо задать указанные ниже или более широкие права доступа.

- Для нового типа записей 'Помещение' предоставьте права доступа 'Представление' к новому разделу сопутствующей информации 'Заседание'.
- Для нового типа записей 'Мероприятие' предоставьте права доступа 'Представление' к новому разделу сопутствующей информации 'Заседание'.

Для получения дополнительных сведений о профилях доступа см. раздел [Процесс настройки профилей доступа \(на стр. 1564\)](#).

- 5 Создайте новые макеты страниц для новых типов записей.
  - Включите новый тип записи 'Заседание' в макет страницы сведений для нового типа записей 'Помещение' в качестве раздела сопутствующей информации.
  - Включите новый тип записи 'Заседание' в макет страницы сведений для нового типа записей 'Мероприятие' в качестве раздела сопутствующей информации.

Подробнее о настройке макетов страниц см. в разделе Пользовательская настройка статических макетов страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393).

- 6 Назначьте каждой роли пользователей, которым требуется предоставить доступ к новым типам записей, макеты страниц, созданные на шаге 6 мастера управления ролями.

О настройке ролей пользователей см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Помимо изменений конфигурации, описание которых содержится в предыдущей процедуре, для новых типов записей возможна такая же пользовательская настройка, как и для других типов записей. Подробнее о пользовательской настройке типов записей см. в разделе Страница настройки применения типов записей (см. [Страница "Настройка приложения" для типов записей](#) на стр. 1322).

## **Элементы управления пользователями и доступом**

В этом разделе приводятся сведения об управлении пользователями и контроле доступа.

**Перед началом работы.** Выполните следующие шаги.

- Убедитесь, что ваша роль пользователя включает необходимые привилегии:
  - Для получения доступа к ссылке "Элементы управления пользователями и доступом" на главной странице администрирования роль пользователя должна иметь полномочия "Управление пользователями", или полномочия "Управление ролями и доступом", или и те и другие полномочия.
  - Для настройки пользователей роль должна иметь полномочия "Управление пользователями" или "Управление пользователями в организации партнера".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи, обладающие привилегией "Управление пользователями в организации партнера", могут настраивать пользователей только в своей собственной организации партнера.

  - Для настройки профилей и ролей доступа в компании роль должна иметь полномочия "Управление ролями и доступом".
  - Для создания, изменения и удаления группы роль пользователя должна иметь полномочия "Управление ролями и доступом". Для добавления пользователей в группу или их удаления из группы роль пользователя должна иметь как полномочия "Управление ролями и доступом", так и полномочия "Управление пользователями".
  - Для настройки книг роль должна включать привилегию "Управление книгами".
  - Для настройки территорий в компании роль должна включать привилегию "Управление территориями".
- Сравните число лицензий с числом пользователей, которые должны быть активны. Только активные пользователи могут обращаться к Oracle CRM On Demand. Общее число активных пользователей не может превышать число лицензий, предоставленных компании. Дополнительные сведения о проверке статуса лицензий см. в разделе [Проверка состояния лицензий и активных пользователей \(на стр. 1267\)](#).
- Ознакомьтесь с дополнительной информацией о ролях и профилях доступа. См. следующие разделы:
  - [Управление ролями \(на стр. 1533\)](#)
  - [Указания по настройке ролей \(на стр. 1534\)](#)
  - Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
  - Уровни доступа для типов основных записей (см. [Об уровнях доступа для основных типов записей](#) на стр. 1556)
  - [Уровни доступа для связанных типов записей \(на стр. 1557\)](#)
  - [Как определяются права доступа \(на стр. 1620\)](#)
- Определите, какие профили будут использоваться для управления доступом к данным книг, ролей и команд.
- Определите, какую роль следует назначить каждому пользователю и кому он должен подчиняться. Если в организации требуется ввести дополнительные роли для различных направлений специализации, создайте требуемые роли.

Совокупность настроенных в компании пользователей определяет иерархию отчетности и квоты продаж компании.

Для каждого отдельного пользователя должна быть задана роль пользователя. Роль пользователя и связанный с ней профиль доступа определяют доступ работника к вкладам, функциям и записям. Кроме того, они определяют, какие макеты страниц пользователь видит при работе с приложением.

Для ознакомления с процедурами управления пользователями, профилями доступа, ролями, нестандартными книгами и группами перейдите в соответствующий раздел:

- [Настройка пользователей \(на стр. 1501\)](#)
- [Настройка квот продаж пользователей \(на стр. 1518\)](#)
- [Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи \(на стр. 1519\)](#)
- [Изменение идентификатора пользователя \(на стр. 1519\)](#)

- Сброс пароля пользователя (на стр. 1520)
- Сброс ПИН-кода пользователя для DMS (на стр. 1521)
- Изменение основного подразделения для пользователя (на стр. 1521)
- Просмотр истории регистраций пользователя (на стр. 1522)
- Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей (на стр. 1522)
- Управление делегированными пользователями (администратор) (на стр. 1524)
- Создание периодов учета запасов для пользователей (на стр. 1526)
- Деактивация пользователей (см. [Отключение пользователей](#) на стр. 1527)
- Процесс настройки администраторов партнера (администратор) (на стр. 1528)
- Настройка пользователей (партнеры) (на стр. 1529)
- Изменение идентификатора пользователя (партнеры) (на стр. 1531)
- Сброс пароля пользователя (партнеры) (на стр. 1532)
- Отключение пользователей (партнеры) (см. [Деактивация пользователей \(партнеры\)](#) на стр. 1533)
- Добавление ролей (на стр. 1540)
- Процесс настройки профилей доступа (на стр. 1564)
- Процесс настройки книг (на стр. 1593)
- Проверка настройки книг для роли "Администратор" (см. [Проверка настройки книг для роли "Администратор"](#) на стр. 1594)
- Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 1598)
- Конфигурация режимов владения записью (см. [Настройка режимов владения записями](#) на стр. 1599)
- Создание книг и иерархий книг (на стр. 1600)
- Связывание пользователей с книгами (на стр. 1601)
- Создание профилей доступа для книг (на стр. 1604)
- Включение книг для компании (см. [Предоставление доступа к книгам в масштабе компании](#) на стр. 1605)
- Включение книг для пользователей и ролей пользователей (см. [Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам](#) на стр. 1606)
- Добавление книг в макеты страниц сведений записей (на стр. 1608)
- Назначение записей книгам (на стр. 1609)
- Сброс индивидуализированных макетов страниц (на стр. 1568)
- Сброс индивидуализированных макетов панели действий (на стр. 1569)
- Сброс индивидуализированных макетов главной страницы (на стр. 1569)
- Настройка групп пользователей (на стр. 1616)
- Настройка территорий (на стр. 1619)

**СОВЕТ.** Имеет смысл создать по тестовому пользователю для каждой роли. Затем необходимо активизировать тестовых пользователей, чтобы убедиться в правильности настройки конфигураций перед активацией остальных пользователей. Не активизируйте остальных пользователей, пока не будут выполнены все процедуры по настройке пользователей, включая настройку прав доступа, макетов для ролей, иерархии отчетности и общего доступа к данным, потока операций и любых других бизнес-процессов. По завершении тестирования не забудьте деактивизировать тестовых пользователей.

## Управление пользователями

Пользователь представляет единицу Oracle CRM On Demand, которая может взаимодействовать с Oracle CRM On Demand или нет. Например, пользователем может быть работник компании, партнер или внешнее приложение. Пользователи могут быть активными или неактивными. Активные пользователи могут взаимодействовать с Oracle CRM On Demand, в отличие от неактивных. Для взаимодействия с Oracle CRM On Demand активный пользователь должен пройти проверку подлинности в соответствии с политиками

входа и паролей, установленными для компании. Дополнительные сведения о политиках входа и паролей см. в разделе Политики входа и паролей (см. [О политиках регистрации и назначения паролей](#) на стр. 1267).

Каждому пользователю назначена одна роль. Одна роль может быть назначена нескольким пользователям. Роль в Oracle CRM On Demand аналогична бизнес-функции, выполняемой пользователем в организации, например функции руководителя отдела продаж или менеджера отдела обслуживания. В рамках организации бизнес-функция обеспечивает ряд уникальных привилегий и полномочий. Точно так же в рамках Oracle CRM On Demand роль определяет следующие элементы:

- Функциональные возможности Oracle CRM On Demand, доступные для пользователя
- Набор разрешений для работы с защищенной информацией, полученных пользователем
- Параметры настройки интерфейса пользователя, касающиеся отображения информации

Дополнительные сведения о ролях см. в разделе [Управление ролями](#) (на стр. 1533). Для управления пользователями необходимо выполнить следующие задачи:

- [Настройка пользователей](#) (на стр. 1501)
- [Настройка квот продаж пользователей](#) (на стр. 1518)
- [Изменение идентификатора пользователя](#) (на стр. 1519)
- [Сброс пароля пользователя](#) (на стр. 1520)
- [Сброс ПИН-кода пользователя для DMS](#) (на стр. 1521)
- [Изменение основного подразделения для пользователя](#) (на стр. 1521)
- [Просмотр истории регистраций пользователя](#) (на стр. 1522)
- [Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей](#) (на стр. 1522)
- [Управление делегированными пользователями \(администратор\)](#) (на стр. 1524)
- [Создание периодов учета запасов для пользователей](#) (на стр. 1526)
- [Деактивация пользователей](#) (см. [Отключение пользователей](#) на стр. 1527)

### Связанные темы

Информацию, связанную с управлением пользователями, см. в следующих разделах:

- [О пользовательских макетах страниц](#) (на стр. 1516)
- [О делегировании пользователей](#) (см. [О делегированных пользователях](#) на стр. 1523)
- [Поля пользователей](#) (см. [Пользовательские поля](#) на стр. 1503)
- [Просмотр аудита операций для записей](#) (на стр. 187)
- [Настройка аудита операций](#) (см. [Настройка аудита операций](#) на стр. 1436)

## Настройка пользователей

При настройке пользователя следует уделить особое внимание перечисленным ниже полям, поскольку от их содержимого зависит, что именно сможет просматривать пользователь и какие действия он сможет выполнять.

- **Поле статуса.** При первоначальной настройке пользователя можно разрешить для него немедленный доступ к Oracle CRM On Demand; для этого следует назначить пользователю статус "Активно" и задать в Oracle CRM On Demand отправку необходимых регистрационных данных пользователю в момент сохранения его записи, установив в записи соответствующий флажок.

Если же требуется, чтобы пользователь получил доступ к Oracle CRM On Demand позже, настройте запись пользователя и назначьте ему статус "Неактивно". Когда настанет время разрешить пользователю доступ к Oracle CRM On Demand, измените статус пользователя на "Активно" и воспользуйтесь функцией сброса пароля для отправки пользователю необходимых регистрационных данных по электронной почте.

- **Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним"**. Структура отчетности определяет, чьим записям имеют доступ менеджеры. Кроме того, она определяет, данные каких пользователей используются в вычислениях при прогнозировании и в отчетах для менеджеров и руководителей. Страница, на которой настраиваются пользователи, может содержать либо поле "Получатель отчета", либо поле "Получатель отчета: псевдоним", но не оба этих поля одновременно. Для получения дополнительных сведений о полях "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" см. [Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя \(на стр. 1518\)](#).

**СОВЕТ.** В первую очередь вводите пользователей, которые находятся на верхнем уровне иерархии подотчетности.

- **Поле роли.** Роль пользователя определяет доступ пользователя к вкладкам, функциям, записям и макетам страниц.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Записи пользователей можно импортировать с помощью помощника по импорту. Дополнительные сведения об этом методе см. в разделе Средства импорта и экспорта (см. [Инструменты импорта и экспорта на стр. 1787](#)).

### Сведения для входа для новых пользователей

Для входа в систему Oracle CRM On Demand новый пользователь должен иметь временный URL-адрес для Oracle CRM On Demand и временный пароль. В Oracle CRM On Demand можно задать отправку регистрационных данных пользователю в момент создания его учетной записи или отправить эти данные позже:

- Чтобы отправить регистрационные данные при завершении создания учетной записи пользователя, установите флажок электронной почты в записи пользователя перед ее первым сохранением. Флажок электронной почты может называться по-разному в зависимости от того, какая кнопка использовалась при создании записи пользователя - "Быстрое добавление" или "Добавить пользователя":
  - Флажок "Электронная почта" на странице "Быстрое добавление"
  - Флажок "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить" на странице "Изменение пользователя"

Флажок необходимо установить прежде, чем запись будет сохранена впервые, чтобы данные были отправлены пользователю немедленно. Сведения для входа посылаются пользователю по электронной почте двумя частями:

- Первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес.
  - второе сообщение содержит временный пароль и сведения об идентификаторе входа пользователя.
- Если регистрационные данные следует отправить пользователю позже, не устанавливайте флажок электронной почты при создании записи пользователя. Позже, когда потребуются отправить пользователю сведения для входа, можно запросить в Oracle CRM On Demand отправку пользователю необходимых сведений, нажав кнопку "Сброс пароля" в записи пользователя. После нажатия кнопки "Сброс пароля" сведения для входа посылаются пользователю по электронной почте двумя частями:
    - Первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес.
    - во втором письме указан временный пароль.

В этом случае сообщение электронной почты не содержит сведений об идентификаторе пользователя для входа.

### Об удалении пользователей

Приложение не позволяет удалять пользователей. При увольнении работника из компании измените его статус пользователя на "Неактивно".



**Перед началом работы.** Для настройки пользователей в компании роль должна иметь полномочия "Управление пользователями".

### **Процедура настройки пользователя**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
  - 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
  - 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
  - 4 На странице "Список пользователей" выполните одно из следующих действий.
    - Чтобы добавить пользователя, нажмите "Создать пользователя".
    - Чтобы быстро добавить сразу нескольких пользователей, нажмите "Быстрое добавление".  
Откроется страница "Быстрое добавление", которая позволяет ввести ограниченную обязательную информацию для каждого пользователя. Например, указать место пользователя в иерархии подотчетности на ней нельзя.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** При наличии каких-либо других обязательных полей пользователя, определенных в дополнение к стандартным полям страницы "Быстрое добавление", метод быстрого добавления использовать невозможно.
- После ввода информации в окне "Быстрое добавление" нажмите "Сохранить" для возврата на страницу "Список пользователей".
- Для редактирования информации о пользователе нажмите фамилию пользователя, затем на странице "Сведения о пользователе" нажмите "Правка".
- 5 На странице "Изменение пользователя" введите требуемую информацию. Дополнительные сведения см. в разделе Поля пользователей (см. [Пользовательские поля](#) на стр. 1503).
  - 6 Сохраните запись.

**СОВЕТ.** Для ограничения числа отображаемых записей пользователей можно создавать фильтрованные списки. Инструкции см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 131).

### **Чтобы открыть отфильтрованный список пользователей**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" выберите один из вариантов в раскрывающемся списке.

### **Пользовательские поля**

При настройке пользователя необходимо обращать особое внимание на следующие поля:

- Статус
- Поле "Получатель отчета" или поле "Получатель отчета: псевдоним" в зависимости от того, какое из данных полей присутствует на макете страницы пользователя.
- Роль

Значения, введенные в этих полях, определяют, к чему пользователь имеет доступ, что он может просматривать и что может делать.



В следующей таблице описывается содержимое некоторых полей в записях пользователей. Для просмотра всех полей, перечисленных в этой таблице, роль должна иметь полномочия "Управление пользователями". Некоторые поля доступны только для чтения. Кроме того, состав видимых полей зависит от способа перехода на страницу "Сведения о пользователе": со страницы "Список пользователей" или от имени пользователя в записи. Различия связаны с тем, что для этих страниц сведений используются разные макеты. Дополнительные сведения о макетах страниц пользователей см. в разделе Макеты страниц пользователей (см. [О пользовательских макетах страниц](#) на стр. 1516).

| Поле                                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Основная информация о пользователе</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Статус                                    | <p>Статус показывает, активен пользователь или нет. Сведения о процедуре настройки паролей пользователей и активации пользователей см. в разделах <a href="#">Настройка пользователей</a> (на стр. 1501) и <a href="#">Сброс всех паролей</a> (на стр. 1277).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Удаление пользователей в Oracle CRM On Demand не поддерживается. При увольнении работника из компании измените его статус пользователя на "Неактивно".</p>                                                                                                                                                                    |
| Получатель отчета                         | <p>Менеджер пользователя. Каждый пользователь должен быть подчиненным какого-либо менеджера, чтобы участвовать в составлении отчетов и прогнозов.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В зависимости от макета страницы пользователя, установленного для компании, поле "Получатель отчета: псевдоним" может отображаться вместо поля "Получатель отчета". В поле "Получатель отчета: псевдоним" отображается краткий идентификатор для руководителя пользователя.</p>                                                                                                                                                           |
| Организация партнера                      | <p>Имя партнерской организации, в которой работает пользователь. Это поле заполняется только для пользователей, являющихся сотрудниками партнерской организации.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Пользователи, являющиеся сотрудниками партнерской организации и имеющие привилегию "Управление пользователями в организации партнера" в своей роли, могут добавлять других сотрудников своей партнерской организации в качестве пользователей Oracle CRM On Demand. Если роль пользователя позволяет настраивать других пользователей его партнерской организации, для него это поле будет доступно только для чтения.</p> |
| Роль                                      | Роль, назначенная пользователю. Подробнее о ролях см. в разделе <a href="#">Управление ролями</a> (на стр. 1533).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Основная группа                           | Группа, в которую добавлен данный пользователь. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Книга по умолчанию                        | Книга пользователя или нестандартная книга, которую пользователь увидит по умолчанию в селекторе книг при работе в любой области, кроме вкладки "Отчеты" (необязательный                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Поле                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <p>параметр). Этот параметр в записи пользователя не ограничивает доступ пользователя к записям. Пользователь может выбрать другую книгу в селекторе книг.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Книгу по умолчанию можно задать для каждого типа записи для пользователя. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи (на стр. 1519)</a>. Если для типа записи пользователя задана книга по умолчанию, она будет иметь приоритет в селекторе книг над книгой по умолчанию, указанной в поле "Книга по умолчанию" в профиле пользователя.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Книга по умолчанию для аналитики           | <p>Книга пользователя или нестандартная книга, отображаемая по умолчанию для пользователя в селекторе книг на страницах аналитики (необязательный параметр). Этот параметр в записи пользователя не ограничивает доступ пользователя к данным. Пользователь может выбрать другую книгу в селекторе книг.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Сохранить книгу по умолчанию               | <p>Этот флажок используется в селекторе книг во всех областях Oracle CRM On Demand, кроме страниц аналитики. Флажок "Сохранить книгу по умолчанию" действует следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если этот флажок установлен, при открытии любого окна или страницы с селектором книг в нем всегда будет выводиться книга, выбранная в поле "Книга по умолчанию" в профиле пользователя. Пользователь может выбрать другую книгу в селекторе книг любой страницы или окна. Однако при следующем возвращении к этой странице или окну, а также при открытии любой другой страницы или окна пользователь вновь увидит книгу по умолчанию в селекторе книг. Выбор, сделанный ранее в селекторе книг, теряется.</li> <li>■ Если этот флажок не установлен, в селекторе книг будет представлена книга, выбранная в поле "Книга по умолчанию" в профиле пользователя, пока пользователь не выберет в селекторе другую книгу. Эта новая книга будет выводиться в селекторе книг для данного типа записи, пока пользователь не выйдет из системы и войдет повторно.</li> </ul> |
| <b>Подробная информация о пользователе</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Псевдоним                                  | <p>Краткий идентификатор пользователя, например предпочитаемое имя или прозвище.</p> <p>Если пользователь добавляется со страницы "Быстрое добавление", в качестве его псевдонима принимается часть адреса электронной почты до знака @.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Идентификатор пользователя                 | <p>Уникальный системный идентификатор, с которым пользователь должен входить в Oracle CRM On Demand.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Поле                                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | <p>Идентификатор пользователя может содержать не более 50 символов. Этот идентификатор не может включать пробелы или следующие специальные символы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Звездочка (*)</li> <li>■ Обратная косая черта (\)</li> <li>■ Знак номера (#)</li> <li>■ Вопросительный знак (?)</li> <li>■ Косая черта (/)</li> <li>■ Тильда (~)</li> </ul> <p>В зависимости от настройки администратором в профиле компании параметра "Отправка сообщения электронной почты при обновлении профиля пользователя", пользователю может быть отправлено сообщение электронной почты при изменении поля "Идентификатор пользователя" в профиле пользователя. Дополнительные сведения о параметре "Отправка сообщения электронной почты при обновлении профиля пользователя" см. в разделе <a href="#">Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию (на стр. 1233)</a>.</p> |
| Электронная почта                              | <p>Полный адрес электронной почты пользователя, например isample@companysample.com. Для доступа в Oracle CRM On Demand пользователю необходим действительный адрес электронной почты.</p> <p>Адрес электронной почты может содержать не более 100 символов.</p> <p>В зависимости от настройки администратором в профиле компании параметра "Отправка сообщения электронной почты при обновлении профиля пользователя", пользователю может быть отправлено сообщение электронной почты при изменении поля "Электронная почта" в профиле пользователя. Дополнительные сведения о параметре "Отправка сообщения электронной почты при обновлении профиля пользователя" см. в разделе <a href="#">Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию (на стр. 1233)</a>.</p>                                                                                                                       |
| Электронная почта инспектора                   | <p>В этом поле можно хранить дополнительный адрес электронной почты пользователя. Oracle CRM On Demand не отправляет на этот адрес никаких уведомлений или сигналов.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Идентификатор пользователя для входа в систему | <p>Поле доступно только для чтения. Это значение представляет собой комбинацию идентификатора входа для компании и идентификатора пользователя; оно однозначно идентифицирует пользователя при входе в Oracle CRM On Demand.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Настройки контактов</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Поле                                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Не звонить                                         | Если этот флажок установлен, пользователю не будут поступать вызовы из Oracle CRM On Demand Marketing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Не писать                                          | Если этот флажок установлен, пользователю не будут поступать письма и брошюры из Oracle CRM On Demand Marketing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Не писать по электронной почте                     | Если этот флажок установлен, пользователю не будут поступать сообщения электронной почты из Oracle CRM On Demand Marketing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Всегда отправлять критически важные уведомления    | <p>Если этот флажок установлен, пользователь будет получать из Oracle CRM On Demand сообщения электронной почты с важной информацией. В них может содержаться следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Важные сведения об обновлениях продуктов и изменениях в системе обслуживания для Oracle CRM On Demand и связанных продуктов</li> <li>■ Графики выпуска новых версий и инструкции по обновлению</li> <li>■ Приоритетные и экстренные сообщения в дополнение к стандартным процессам поддержки (например, в случае сбоя оборудования)</li> </ul> <p>Состояние этого флажка может изменять только администратор компании. Для основных контактов флажок устанавливается автоматически.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Данный флажок не предназначен для того, чтобы определять, какие пользователи должны получать системные предупреждения из Oracle CRM On Demand Customer Care, например напоминания о предстоящей процедуре планового обслуживания.</p> |
| <b>Географические сведения о пользователе</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Язык, Национальные параметры, Валюта, Часовой пояс | Если в этих полях не заданы никакие значения, используются значения по умолчанию, установленные для компании. Можно изменить значения для данного пользователя. Кроме того, пользователи могут сами переопределять эти значения при редактировании личных настроек.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Информация о безопасности пользователей</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Поле                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Создание отчетов об предметных областях | <p>Этот параметр определяет уровень просмотра записей для пользователя в отчетах реального времени в аналитике. Эти отчеты представляют собой анализ данных в реальном времени. Можно выбрать одно из следующих значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Просмотр менеджера.</b> Пользователю разрешается просматривать данные, принадлежащие ему или его подчиненным. (Этот уровень установлен по умолчанию.)</li> <li>■ <b>Просмотр команды.</b> Пользователю разрешается просматривать данные, принадлежащие ему или предоставленные ему в общее пользование в рамках команды.</li> </ul> <p>Если параметр "Создание отчетов о предметных областях" не определен, применяется действующий в рамках всей компании параметр, указанный администратором. Дополнительные сведения об отчетах см. раздел <a href="#">Аналитика (на стр. 871)</a>, особенно подраздел <a href="#">Уровень просмотра записей в аналитике (см. <a href="#">О видимости записей в аналитике</a> на стр. 891) topic</a>.</p> <p>Это значение можно изменить для данного пользователя. Кроме того, пользователи могут сами переопределять это значение при редактировании личных настроек.</p> |
| Исторические предметные области         | <p>Этот параметр определяет уровень просмотра записей для пользователя в исторических отчетах в аналитике. Допустимые значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Просмотр менеджера.</b> Пользователю разрешается просматривать данные, принадлежащие ему или его подчиненным. (Этот уровень установлен по умолчанию.)</li> <li>■ <b>Просмотр команды.</b> Пользователю разрешается просматривать данные, принадлежащие ему или предоставленные ему в общее пользование в рамках команды.</li> <li>■ <b>Полный просмотр.</b> Пользователю разрешается просматривать данные, принадлежащие ему или предоставленные ему в общее пользование, а также данные, принадлежащие его подчиненным или предоставленные им в общее пользование.</li> </ul> <p>Если параметр "Исторические предметные области" не определен, применяется действующий в рамках всей компании параметр, указанный администратором.</p> <p>Это значение можно изменить для данного пользователя. Кроме того, пользователи могут сами переопределять это значение при редактировании личных настроек.</p>                                                                                                |

| Поле                                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли | <p>Этот список выбора используется, если необходимо, чтобы в аналитике параметр "Разрешение на чтение всех записей" использовался в зависимости от типа записи, как определено на странице "Доступ к типам записей" в мастере управления ролями. Если в профиле компании или вашем профиле пользователя включен параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" и администратор выбрал для вашей роли пользователя в отношении конкретного типа записи параметр уровня просмотра "Разрешение на чтение всех записей", в аналитике можно просмотреть все записи с данным типом.</p> <p>Указания о том, когда и как следует устанавливать параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли", см. в разделе О параметре "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" (см. <a href="#">Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"</a> на стр. 820).</p> <p>Если параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" не включен, в аналитике используется режим просмотра, определяемый полями "Создание отчетов об предметных областях" и "Исторические предметные области".</p> |
| Внешний уникальный идентификатор                        | <p>Данное поле может быть использовано для хранения идентификатора пользователя во внешней системе.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Идентификатор интеграции                                | <p>В данное поле можно ввести значение или оно примет значение по умолчанию. В зависимости от того, как была создана запись пользователя, поле "Идентификатор интеграции" принимает значение по умолчанию следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если записи пользователя были созданы с помощью интерфейса пользователя: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если поле "Идентификатор интеграции" присутствует на макете страницы и никакое значение не было введено в него, тогда поле принимает значение временного идентификатора строки, назначенного для записи пользователя до первого сохранения записи.</li> <li>■ Если идентификатор интеграции отсутствует на макете страницы пользователя, тогда поле принимает значение поля идентификатора строки для записи пользователя.</li> </ul> </li> <li>■ Для записей пользователя, созданных с помощью любого канала, отличного от интерфейса пользователя, если никаких значений не было введено в поле идентификатора</li> </ul>                                                                                                                                              |

| Поле                                                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | <p>интеграции, тогда поле принимает значение поля идентификатора строки записи пользователя.</p> <p>Значение поля идентификатора интеграции может быть изменено.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем | <p>Если в компании настроено использование единого входа в систему, администратор компании может использовать это поле при отображении пользователей Oracle CRM On Demand во внешней системе вместо поля "Идентификатор входа пользователя".</p> <p>При просмотре пользователями их личных профилей это поле доступно только для чтения.</p> <p>В зависимости от настройки администратором в профиле компании параметра "Отправка сообщения электронной почты при обновлении профиля пользователя", пользователю может быть отправлено сообщение электронной почты при изменении поля "Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем" в профиле пользователя.</p> <p>Дополнительные сведения о параметре "Отправка сообщения электронной почты при обновлении профиля пользователя" см. в разделе <a href="#">Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию (на стр. 1233)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Тип аутентификации                                                | <p>Определяет способ входа пользователя в систему Oracle CRM On Demand.</p> <p>Если на уровне компании используется тип аутентификации, отличный от "Идентификатор/пароль пользователя/единая регистрация с универсальным паролем", это поле в записи пользователя доступно только для чтения. Если на уровне компании используется тип аутентификации "Идентификатор/пароль пользователя/единая регистрация с универсальным паролем", администраторы компании могут выбрать значение или оставить поле в записи пользователя пустым:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Только идентификатор пользователя/пароль.</b> При выборе этого значения пользователь должен входить в систему с использованием идентификатора входа пользователя и пароля Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Только единая регистрация с уникальным паролем.</b> При выборе этого значения пользователь должен входить в систему с использованием механизма единого входа, принятого в компании. и не может войти с использованием идентификатора входа пользователя и пароля Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Идентификатор/пароль пользователя/единая регистрация с универсальным паролем.</b> При выборе этого значения пользователь может входить в систему с использованием идентификатора входа пользователя и пароля для Oracle CRM On Demand или с помощью метода единого входа компании.</li> </ul> |



| Поле             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p>■ <b>Пусто.</b> Если данное поле в профиле пользователя пусто, для пользователя используется настройка типа аутентификации на уровне компании.</p> <p>При просмотре пользователями их личных профилей это поле доступно только для чтения.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если выбран идентификатор пользователя/пароль или значение SSO, будут принудительно использоваться политики компании для паролей в Oracle CRM On Demand. Таким образом, когда истекает срок действия пароля пользователя в Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand предлагает пользователю изменить пароль, даже если пользователь использует единый вход (SSO). Также принудительно применяются все остальные политики для паролей в Oracle CRM On Demand, такие как минимальная длина пароля, требуемая сложность пароля и т.д. Oracle CRM On Demand не обеспечивает управление паролями, которые используются для SSO.</p> <p>Дополнительные сведения о типах аутентификации см. в разделе <a href="#">Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию (на стр. 1233)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Состояние пароля | <p>Указывает состояние пароля пользователя (только чтение). Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Активно.</b> Пароль пользователя допустим.</li> <li>■ <b>Отключен/временный.</b> Пользователем отправлен запрос на изменение пароля либо администратор сбросил пароль для пользователя, но пользователь еще не сохранил новый пароль.</li> <li>■ <b>Неактивно.</b> В поле "Статус" в записи пользователя ранее было установлено значение "Неактивно", и невозможно использовать текущие учетные данные пользователя для входа в Oracle CRM On Demand. Если значение поля "Статус" меняется на "Активно", необходимо сбросить пароль пользователя, чтобы он мог войти в приложение.</li> <li>■ <b>Заблокировано.</b> Число последовательных неудачных попыток входа в систему с использованием назначенного пароля превысило число, разрешенное параметром "Максимальное число попыток для текущего пароля", и период блокировки, определяемый параметром "Длительность блокировки входа" еще не истек.</li> <li>■ <b>Срок действия пароля истек.</b> Истек срок действия пароля пользователя. Продолжительность времени действия паролей пользователей определяется параметром "Срок действия паролей пользователей истекает через".</li> <li>■ <b>Истек срок действия временного пароля.</b> Пользователю был назначен временный пароль, однако он не вошел в систему с использованием этого пароля в течение времени, разрешенного параметром "Срок действия временных</li> </ul> |

| Поле                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <p>реквизитов для входа, дней". Необходимо повторно сбросить пароль.</p> <p>■ <b>Временный пароль заблокирован.</b> Число последовательных неудачных попыток входа в систему с использованием временного пароля превысило число, разрешенное параметром "Максимальное число попыток для текущего пароля", и период блокировки, определяемый параметром "Длительность блокировки входа", еще не истек.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Параметры, перечисленные выше, доступны на странице "Управление входом и паролями компании". Дополнительные сведения об этих параметрах см. в разделе Настройка управления паролями в компании (см. <a href="#">Задание параметров паролей компании</a> на стр. 1268).</p>                                                                                                                        |
| <b>Дополнительные сведения</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Тема по умолчанию               | <p>Тема, которая используется при входе пользователя в Oracle CRM On Demand с настольного или переносного компьютера. Пользователи также могут переопределять этот параметр при редактировании личных настроек. Если в записи пользователя не выбрана тема по умолчанию, то используется тема по умолчанию, которая выбрана для этой роли пользователя. Если тема по умолчанию не выбрана ни в записи пользователя, ни в роли пользователя, используется тема по умолчанию, выбранная для компании.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Выбор темы не влияет на режим работы Oracle CRM On Demand. Пользователь, роль которого включает соответствующую привилегию, может создавать новые темы в соответствии с требованиями компании. Дополнительные сведения о темах см. в разделе <a href="#">Создание новых тем</a> (на стр. 1484).</p> |
| Тема для планшетного компьютера | <p>(Необязательно) Тема, используемая при входе пользователя в Oracle CRM On Demand с планшетного компьютера или другого устройства с сенсорным экраном, при условии, что данный планшетный компьютер или устройство с сенсорным экраном могут быть распознаны Oracle CRM On Demand. Пользователи также могут переопределять этот параметр при редактировании личных настроек. Если в записи пользователя не выбрана тема для планшетного компьютера, то используется тема для планшетного компьютера, которая выбрана для этой роли пользователя. Если тема для планшетного компьютера не выбрана ни в записи пользователя, ни в роли пользователя, используется тема для планшетного компьютера, выбранная для компании. Если тема планшетного компьютера не указана ни на одном уровне, используется тема по умолчанию.</p>    |
| Тип записи поиска по умолчанию  | <p>Тип записи, показываемый в списке выбора поиска на панели действий при входе пользователя в Oracle CRM On Demand.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Поле                                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Показать страницу приветствия при регистрации | <p>Снимите этот флажок, чтобы страница приветствия не открывалась каждый раз при входе пользователя в Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Также пользователи могут снять флажок "Показывать страницу приветствия при входе" на странице "Добро пожаловать" при входе.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Предел утверждения                            | <p>Это поле предназначено для пользователей Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Сумма, которую данный пользователь может утвердить по каждому запросу фонда при установке статуса "Претензия принята". При попытке пользователя превысить этот предел выводится сообщение об ошибке, и Oracle CRM On Demand не позволяет утвердить запрос.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Включить анимацию центра сообщений            | <p>Определяет, анимируется ли отображение примечаний в Центре сообщений и на страницах сведений записей.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Режим предварительного просмотра записи       | <p>Режим предварительного просмотра записи для пользователя. В зависимости от выбранного в этом поле варианта окно предварительного просмотра открывается, когда пользователь задерживает указатель на ссылке на запись или когда пользователь нажимает значок предварительного просмотра, появляющийся при удерживании указателя на ссылке на запись. В окне предварительного просмотра отображается первый раздел страницы сведений записи. Выбор в этом поле варианта "Выкл." отключает функцию предварительного просмотра записей для пользователя.</p> <p>Режим предварительного просмотра записи может быть задан на уровне компании и на уровне пользователя. Значение, заданное на уровне пользователя, переопределяет настройку для компании. Если оставить это поле пустым, используется режим предварительного просмотра настройки для компании. Пользователи также могут изменять этот параметр при редактировании личных настроек.</p> |
| Проекционный экран                            | <p>Если включен проекционный экран и установлен флажок "Настройка поддержки проекционного экрана" в теме пользователя, для пользователя выводятся ссылки на разделы связанной информации на странице сведений в нижней части окна браузера. По этим ссылкам пользователь может переходить в нужные разделы, не прокручивая страницу.</p> <p>Проекционный экран можно включить или отключить на уровне компании и на уровне пользователя. Значение, заданное на уровне пользователя, переопределяет настройку для компании. Если оставить это поле пустым, используется режим проекционного экрана, установленный для компании.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Поле                                                                              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | <p>Пользователи также могут изменять этот параметр при редактировании личных настроек.</p> <p>Если флажок "Настройка поддержки проекционного экрана" не установлен в теме пользователя, проекционный экран недоступен, даже если функция "Проекционный экран" включена на уровне компании или на уровне пользователя.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Формат связанной информации                                                       | <p>Данный параметр определяет, будут показаны разделы связанной информации на странице сведений о записи в виде списков или в виде вкладок. Если поле "Формат связанной информации" в записи пользователя не заполнено, то используется настройка для роли пользователя. Если поле "Формат связанной информации" в роли пользователя также не заполнено, используется настройка для компании.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Заморозка заголовков столбцов списка                                              | <p>Определяет, остаются ли всегда видимыми заголовки столбцов на страницах "Список" при прокрутке страницы записей.</p> <p>Эту функцию можно включить или отключить на уровне компании и на уровне пользователя. Значение, заданное на уровне пользователя, переопределяет настройку для компании. Если оставить это поле пустым, используется настройка для компании.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Поддержка часовых поясов пользователя для создания отчетов о предметных областях. | <p>Если данный флажок установлен на профиле пользователя, то даты и время, отображаемые в отчетах в реальном времени, будут соответствовать часовому поясу пользователя. Если данный флажок снят на профиле пользователя, то даты и время, отображаемые в отчетах в реальном времени, будут соответствовать часовому поясу компании.</p> <p>Чтобы включить данный параметр для пользователей, администратор компании должен добавить данное поле к макету страницы "Администрирование пользователей" для роли администратора. Чтобы дать возможность пользователям включать или выключать данный параметр в их личном профиле, администратор компании должен добавить данное поле к макету страницы "Владелец" для соответствующих ролей пользователя.</p> |

| Поле                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Основное подразделение | <p>По умолчанию поле "Основное подразделение" отсутствует на странице "Сведения о пользователе", но администратор компании может добавить его в макет страницы "Администратор". Если для своих бизнес-целей компания организует пользователей в группы при помощи типа записи "Подразделение", каждого пользователя можно связать с одним или несколькими подразделениями. Первое подразделение, связанное с пользователем, автоматически назначается как основное подразделение пользователя, и имя этого подразделения отображается в поле "Основное подразделение" в записи пользователя. Администратор компании может изменить основное подразделение в записи пользователя. Дополнительные сведения о подразделениях см. в разделе Настройка подразделений (см. <a href="#">Настройка подразделений</a> на стр. 1287).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Текстовое поле с именем "Подразделение" также доступно в типе записи "Пользователь". Текстовое поле "Подразделение" в типе записи "Пользователь" не связано с типом записи "Подразделение".</p> |

| Поле                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Включение нестандартного кода | <p>Это поле списка выбора определяет, включен ли весь нестандартный код на страницах в Oracle CRM On Demand, а также индикатор нестандартного кода для данного пользователя. Можно выбрать один из следующих вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Включено.</b> Это параметр по умолчанию в стандартной заявке. При выборе этого параметра включается весь нестандартный код, доступный на страницах Oracle CRM On Demand, однако индикатор нестандартного кода остается не включенным.</li> <li>■ <b>Включено с индикатором.</b> При выборе этого параметра включается весь нестандартный код, доступный на страницах в Oracle CRM On Demand. Также включается индикатор нестандартного кода.</li> <li>■ <b>Отключено с индикатором.</b> При выборе этого параметра отключается весь нестандартный код, доступный на страницах в Oracle CRM On Demand. Также включается индикатор нестандартного кода.</li> </ul> <p><b>Примечание.</b> Если выбран параметр "Отключено с индикатором", любые отчеты и информационные панели, встроенные в пользовательские веб-апплеты, для данного пользователя выполняться не будут.</p> <p>Дополнительные сведения о нестандартном коде и индикаторе нестандартного кода см. в разделе <a href="#">Включение и отключение нестандартного кода и индикатора нестандартного кода</a> (на стр. 196).</p> <p>Чтобы изменить параметр в этом поле, администратор должен добавить поле в макет страницы "Администрирование пользователей" для роли администратора. Чтобы пользователи могли изменять эту настройку в своих личных профилях, администратор должен добавить это поле в макет страницы "Владелец" для соответствующих ролей пользователей.</p> |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи, которые имеют полномочия "Управление пользователями и доступом - управление делегированными пользователями" и "Управление пользователями" (как правило, это администратор компании), могут назначать делегатов для других пользователей. Пользователи с полномочиями "Управление пользователями и доступом - управление делегированными пользователями" могут назначать делегатов для самих себя. Для получения дополнительных сведений о назначении делегированных пользователей см. [Делегировании пользователей](#) (см. [О делегированных пользователях](#) на стр. 1523), [Добавление делегированных пользователей](#) (на стр. 826) и [Управление делегированными пользователями \(администратор\)](#) (на стр. 1524).

## О пользовательских макетах страниц

Для записей пользователя можно определить несколько типов макета страницы. Типы макета страницы соответствуют различным способам представления сведений о пользователе в приложении Oracle CRM On Demand. На странице "Настройка приложения пользователя" можно задать следующие типы макета страниц пользователей.

- **Макет страницы пользователя.** Данный тип макета страницы служит для вывода страниц сведений о пользователе в случае выбора имени пользователя в записи либо в списках "Последние

просмотренные" или "Избранное". Эти страницы сведений о пользователе доступны всем пользователям компании. Для макетов страниц этого типа недоступны разделы связанной информации, однако пользователь может выполнить индивидуальную настройку макета полей на такой странице, если это разрешено его ролью пользователя. Подробнее см. в разделе Изменение макета страницы "Сведения" (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).

- **Макет страницы администратора.** Данный тип макета страницы служит для отображения страниц сведений о пользователе, выбранном на странице "Список пользователей" под ссылкой "Элементы управления пользователями и доступом".
- **Макет страницы владельца.** Данный тип макета страницы используется для страницы "Личные сведения" в разделе "Моя настройка". Пользователи могут управлять макетом полей и разделов связанной информации на своей странице личных сведений, если это разрешено ролью пользователя. Подробнее см. в разделе Изменение макета страницы "Сведения" (см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) на стр. 828).
- **Макет страницы администратора партнера.** Данный тип макета страницы используется для вывода страниц сведений о пользователе, когда пользователи партнера получают доступ к записям пользователя с помощью ссылки "Самостоятельное администрирование партнера". Для доступа к этой ссылке пользователи должны иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

Отдельные типы макета страницы пользователя удобны при наличии пользовательских полей, содержащих конфиденциальную информацию. В такой ситуации требуется скрыть поля с конфиденциальной информацией от пользователей, переходящих вниз по иерархии от имени пользователя в записи. Таким образом можно сделать поля, содержащие конфиденциальную информацию, доступными в макетах страниц с типом "Владелец" или "Администратор", и сделать недоступными в макетах страниц с типом "Пользователь".

Макеты страниц назначаются конкретным ролям. Назначив роли подходящие макеты страниц, можно предотвратить несанкционированный просмотр полей с конфиденциальной информацией пользователями, не относящимися к этой роли.

Ниже приведены примеры полей с конфиденциальной информацией, доступ к которым может потребоваться предоставить для конкретных ролей.

- Внутренний торговый представитель
  - Количество подтвержденных зацепок, которые не были отклонены
  - Количество зацепок, с которыми был установлен контакт, за каждый месяц
- Выездной торговый представитель
  - Затраты на превращение потенциального клиента в реального
- Менеджер отдела маркетинга
  - Эффективность кампании (затраченная сумма по сравнению с суммой выручки)
- Региональный менеджер отдела продаж
  - Количество утраченных клиентов за каждый квартал
  - Величина утраченных поступлений выручки в результате конкуренции по данному региону

Отдельные типы макета страницы пользователя используются также при необходимости сделать поля доступными некоторым пользователям только для чтения. В этом случае необходимо определить поля как доступные только для чтения в макете страницы с типом "Владелец" для ролей пользователя, которым будет запрещено редактировать эти поля.

**ВНИМАНИЕ!** При добавлении полей "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в макеты страницы пользователя действуют определенные ограничения. Дополнительные сведения см. в разделе Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя (на стр. 1518).



Подробнее о создании макетов страниц см. в разделе Пользовательская настройка статических макетов страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393); о настройке ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1540).

### **Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя**

Сведения о руководителе в записи пользователя применяются в иерархии отчетности и прогнозировании. Одно из следующих полей должно быть включено во все макеты страницы с типом "Администратор" или "Администратор партнера", чтобы указать в нем руководителя пользователя.

- **Получатель отчета.** В этом поле выводится полное имя руководителя пользователя.
- **Получатель отчета: псевдоним.** В этом поле выводится краткий идентификатор руководителя пользователя.

Однако при создании макетов страницы пользователя не следует добавлять оба этих поля в один макет. Если в макете страницы доступны оба поля, "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним", все пользователи, чьей роли назначен данный макет страницы, не смогут выполнять внутритекстовое редактирование списков записей пользователя или страниц сведений о пользователе.

Не следует также добавлять оба поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в один макет поиска для типа записи пользователя. Если оба этих поля добавлены в макет поиска, все пользователи, чьей роли назначен данный макет поиска, не смогут выполнять поиск записей пользователя, т. е. поиск не будет выполнен.

### **Настройка квот продаж пользователей**

Если торговые представители используют Oracle CRM On Demand для управления своими прогнозами, для них должны быть настроены квоты продаж. Торговые представители могут самостоятельно настраивать свои квоты продаж, или квоты может создавать администратор. При выборе года начала квоты можно выбрать текущий календарный год, один из трех предыдущих годов или один из последующих трех годов.

В этом разделе приводится процедура настройки квот пользователей администратором.

#### ***Процедура настройки квоты пользователя***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку 'Фамилия' для пользователя, для которого требуется настроить квоту.
- 5 На странице 'Сведения о пользователе' выполните прокрутку вниз до раздела 'Квоты' и выполните одно из следующих действий:
  - Нажмите кнопку 'Новая квота'.
  - Нажмите ссылку 'Правка' для квоты, которую требуется отредактировать.
- 6 На странице 'Изменить квоту' заполните поля.
  - Для равномерного распределения годовой квоты по фискальному году введите сумму в поле "Общая квота" и нажмите "Разброс".
  - Для добавления месячных квот введите сумму для каждого месяца и нажмите "Сумма".
- 7 Сохраните запись.

## Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи

Можно указать книгу по умолчанию для каждого типа записи для пользователя. Пользователь видит указанную книгу по умолчанию в селекторе книг для типа записи. Однако указание книги по умолчанию не ограничивает доступ пользователя к записям. Пользователь может выбрать другую книгу в селекторе книг.

Если в качестве книги по умолчанию для типа записи выбрана нестандартная книга и этот тип записи настроен в режиме книги, то, когда пользователь создаст запись этого типа, поле "Книга" в ней автоматически заполнится именем книги по умолчанию. Если в качестве книги по умолчанию для типа записи выбрана книга пользователя или книга "Все", то, когда пользователь создаст запись этого типа, поле "Книга" в ней не заполнится автоматически именем книги по умолчанию, даже если тип записи настроен в режиме книги. Дополнительные сведения о режиме книги и других режимах владения записями см. в разделе О режимах владения записями (см. [Режимы владения записью](#) на стр. 1577).

Следующая процедура описывает настройку книг по умолчанию по типу записи для пользователя.

### Чтобы настроить книги по умолчанию по типу записи для пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" пользователя, для которого требуется настроить книги по умолчанию.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" выполните прокрутку вниз до раздела "Книга по умолчанию" и выполните одно из следующих действий:
  - a Нажмите кнопку "Создать", чтобы добавить книгу по умолчанию для типа записи.
  - b Щелкните ссылку "Правка" для книги по умолчанию, которую требуется отредактировать.
- 6 На странице "Добавить книгу по умолчанию по типу записи" выберите тип записи и настройку книги.
- 7 Сохраните внесенные изменения.

## Изменение идентификатора пользователя

Идентификатор пользователя можно изменить.

Идентификатор пользователя может содержать не более 50 символов. Этот идентификатор не может включать пробелы или следующие специальные символы:

- Звездочка (\*)
- Обратная косая черта (\)
- Знак номера (#)
- Вопросительный знак (?)
- Косая черта (/)
- Тильда (~)

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль должна иметь полномочия "Управление пользователями". Пользователи могут изменять свои адреса электронной почты и идентификаторы в том случае, если настроена функция "Управление регистрацией и паролями". Инструкции см. разделе Настройка управления паролями в компании (см. [Задание параметров паролей компании](#) на стр. 1268).

### Процедура изменения идентификатора пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для данного пользователя.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" выберите "Правка".
- 6 На странице "Изменение пользователя" отредактируйте поле "Идентификатор пользователя".
- 7 Сохраните запись.

В зависимости от настройки администратором в профиле компании параметра "Отправка сообщения электронной почты при обновлении профиля пользователя", пользователю может быть отправлено сообщение электронной почты при изменении поля "Идентификатор пользователя" в профиле пользователя. Дополнительные сведения о параметре "Отправка сообщения электронной почты при обновлении профиля пользователя" см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию \(на стр. 1233\)](#).

Пользователь может войти в Oracle CRM On Demand, используя новый идентификатор пользователя и существующий пароль пользователя.

### **Сброс пароля пользователя**

В Oracle CRM On Demand пользователи должны выбрать как минимум два вопроса безопасности и ввести на них ответы. Эти вопросы и ответы используются в том случае, если пользователь в дальнейшем забудет свой пароль. Если пользователь не помнит ответ на свои секретные вопросы или был заблокирован, но ему требуется немедленный доступ к приложению, администратор может сбросить пароль пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Результат этой процедуры идентичен установке флажка "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки Сохранить" на странице "Изменение пользователя". Прежде чем временный пароль будет отправлен, необходимо настроить роль пользователя и ввести связанную информацию.

**Перед началом работы** Для выполнения данной процедуры роль должна иметь полномочия "Управление пользователями" и "Управление компанией - сброс всех паролей". Дополнительно роль пользователя, чей пароль необходимо изменить, должна иметь полномочия "Сброс личного пароля".

#### ***Процедура сброса пароля пользователя***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, пароль которого требуется сбросить.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Сброс пароля" в строке заголовка.  
Прежний пароль пользователя заменяется новым временным паролем. Новый временный пароль отправляется пользователю по электронной почте.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Это событие записывается в разделе "История регистраций" на странице "Сведения о пользователе".

## Сброс ПИН-кода пользователя для DMS

Персональный идентификационный номер (ПИН-код) используется для управления доступом пользователя к Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. При сбросе ПИН-кода для учетной записи пользователя в Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales требуется повторная проверка подлинности для доступа к данным Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales является независимым продуктом. Лицензия на использование Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales предоставляется пользователям Oracle CRM On Demand не автоматически. Если пользователю предоставлен доступ к Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, Oracle CRM On Demand автоматически управляет доступом пользователя к Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Например, пароль и статус учетной записи пользователя синхронизируются между двумя системами с небольшой задержкой. Для принудительного выполнения синхронизации необходимо в явном виде сбросить ПИН-код пользователя. Например, можно задать принудительное выполнение синхронизации сразу после отключения учетной записи пользователя в Oracle CRM On Demand, чтобы учетная запись пользователя в Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales была отключена в это же время.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль должна иметь полномочия "Управление пользователями".

### Сброс ПИН-кода пользователя для DMS

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, ПИН-код которого требуется сбросить.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Сброс ПИН-кода DMS" в строке заголовка.

## Изменение основного подразделения для пользователя

Если компания использует тип записи "Подразделения", то пользователи могут быть связаны с подразделениями. Дополнительные сведения о подразделениях и о связывании пользователей с подразделениями см. в разделах [Настройка подразделения \(на стр. 1287\)](#) и [Связывание пользователей с подразделениями \(на стр. 1290\)](#).

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление пользователями" и "Управление ролями и доступом". Кроме того, должно быть предусмотрено поле "Основное подразделение" в макете страницы "Администратор", назначенной данной роли для типа записи "Пользователь".

### Процедура изменения основного подразделения для пользователя

- 1 Нажмите глобальную ссылку "Администратор".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управлением пользователями и группами" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 В списке пользователей нажмите последнюю фамилию пользователя, для которого требуется изменить основное подразделение.

- 5 На странице "Сведения о пользователе", в поле "Основное подразделение" нажмите значок "Поиск" и выберите подразделение, которое хотите сделать основным подразделением для пользователя.

## Просмотр истории регистраций пользователя

Для каждого пользователя в компании можно просмотреть историю регистраций (входов в приложение).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Записи о входе пользователей в систему, созданные более 90 дней назад, удаляются из Oracle CRM On Demand каждую ночь без возможности восстановления. Данные истории принятия пользователями хранятся в банке данных для поддержки анализа исторических трендов метрик принятия пользователями в средствах аналитики Oracle CRM On Demand, но эти данные не сохраняются при выполнении полного извлечения, преобразования и загрузки данных в ходе обновления Oracle CRM On Demand до нового выпуска, а также при переносе данных компании из одной среды Oracle CRM On Demand в другую среду Oracle CRM On Demand. Сведения об аналитической предметной области "Анализ отслеживания использования" см. в разделе [Историческая предметная область аналитики "Анализ отслеживания использования"](#) (на стр. 985).

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль должна иметь полномочия "Управление пользователями".

### Чтобы просмотреть операции входа пользователя в приложение

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, историю регистраций которого требуется просмотреть.
- 5 Для просмотра истории регистрации пользователей выполните прокрутку вниз до раздела "История регистраций".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Тип" в записи входа в систему показывает, через какой канал была предпринята попытка входа. Например, при попытке войти в систему в окне браузера поле "Тип" будет содержать значение "Интерактивный режим". При попытке входа с помощью веб-служб поле "Тип" будет содержать значение "Веб-службы".

## Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей

Сведения об операциях, связанных с безопасностью, можно просмотреть в разделе записи пользователя "Отслеживание".

### Разделы записи пользователя "Отслеживание" и "Отслеживание операций"

Сведения об отслеживании отображаются в записи пользователя в двух следующих разделах связанной информации:

- **Раздел "Отслеживание".** Раздел "Отслеживание" содержит сведения об операциях, связанных с безопасностью, например о задании пароля пользователя и его сбросе.
- **Раздел "Отслеживание операций".** В разделе "Отслеживание операций" показаны изменения определенных полей записи пользователя. Для ряда полей проверка выполняется по умолчанию, однако администратор компании может указать дополнительные поля для проверки. Администратор компании может также просматривать сведения об отслеживании операций в главной записи отслеживания операций. Дополнительные сведения о настройке отслеживания операций для типов записей см. в разделе Настройка отслеживания операций (см. [Настройка аудита операций](#) на стр. 1436). Дополнительные сведения о просмотре отслеживания операций для отдельных записей см. в

разделе Просмотр отслеживания операций для записей (см. [Просмотр аудита операций для записей](#) на стр. 187). Дополнительные сведения о просмотре информации по отслеживанию операций в главной записи отслеживания операций см. в разделе Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главной записи отслеживания операций (см. [Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций](#) на стр. 1297).

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль должна иметь полномочия "Управление пользователями".

### ***Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователя***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" для пользователя, которого требуется просмотреть.
- 5 Воспользуйтесь прокруткой вниз до раздела "Аудит", чтобы просмотреть данные связанных с безопасностью операций в записи пользователя.

### **О делегированных пользователях**

Если включена функция делегированных пользователей, пользователи могут передавать другим пользователям свои права доступа, которыми они пользуются в качестве владельцев записей. Кроме того, пользователи с соответствующими полномочиями могут назначать делегатов для других пользователей. Как правило, только администратор компании имеет право назначать делегатов для других пользователей.

Для управления функцией делегированных пользователей на странице "Профиль компании" предусмотрены следующие флажки.

- Просмотр менеджера включен
- Показывать селектор книг

Для работы с функцией делегированных пользователей необходимо установить оба флажка. Кроме того, в макетах страниц для роли пользователя или администратора должны быть предусмотрены разделы сопутствующей информации "Делегированные пользователи" и "Делегирующие пользователи".

- Пользователь может назначать делегатов в том случае, если в макете страницы "Владелец" для роли данного пользователя предусмотрен раздел сопутствующей информации "Делегированные пользователи".
- Пользователь может просмотреть список пользователей, для которых он является делегатом в том случае, если в макете страницы "Владелец" для роли данного пользователя предусмотрен раздел сопутствующей информации "Делегирующие пользователи".
- Администратор может назначать делегатов для других пользователей в том случае, если в макете страницы "Администратор" для роли данного администратора предусмотрен по крайней мере один из следующих разделов сопутствующей информации:
  - **Делегированные пользователи.** В разделе записи пользователя "Делегированные пользователи" администратор может назначать делегатов для данного пользователя.
  - **Делегирующие пользователи.** В разделе записи пользователя "Делегирующие пользователи" администратор может назначить данного пользователя делегатом для других пользователей.

Для назначения делегатов для других пользователей данная роль должна иметь следующие полномочия:

- Управление пользователями



■ Управление пользователями и доступом – управление делегированными пользователями

Для самостоятельного назначения делегатов пользователи должны иметь роль с полномочиями "Управление пользователями и доступом - управление делегированными пользователями".

При назначении делегированных пользователей следует учитывать приведенную ниже информацию.

- Поле "Роль делегированного пользователя" не имеет отношения к ролям пользователей и не связано с доступом к данным. Оно представляет собой список выбора, с помощью которого администратор может распределять по категориям пользователей, делегированных другими пользователями. В этом списке выбора не предусмотрено значений по умолчанию. При необходимости администратор компании может настроить его на странице настройки полей "Делегированные пользователи". Подробнее о настройке списков выбора см. в разделе Изменение значений в списках выбора (см. [Изменение значений в списке выбора](#) на стр. 1384)
- Уполномоченным пользователям передаются права доступа основного пользователя к записям, принадлежащие ему как владельцу записи либо предоставленные в связи с участием в командах или группах. Права доступа основного пользователя к записям, предоставляемые ему по умолчанию, не передаются уполномоченным пользователям.
- Для того чтобы уполномоченный пользователь мог просматривать записи определенного типа на основе переданных ему прав доступа, для роли этого пользователя необходимо установить флажок "Имеет доступ" применительно к данному типу записей. Для того чтобы уполномоченный пользователь мог просматривать записи определенного типа на основе переданных ему прав доступа, для роли этого пользователя необходимо установить флажок "Имеет доступ" применительно к данному типу записей.
- Делегированные пользователи могут использовать режим "Включить вложенные элементы" в селекторе книг для отображения в списках как всех принадлежащих им записей, так и записей основного пользователя. Кроме того, они могут выбрать свое имя для просмотра только тех записей, к которым им предоставлен доступ как владельцам, членам команды или исполнителям роли. Наконец, они могут выбрать имя основного пользователя для отображения только тех записей, права доступа к которым принадлежат основному пользователю как владельцу, члену команды или группы.
- Уровень доступа к данным делегированного пользователя ("Просмотр менеджера", "Просмотр команды" или "Полный просмотр") для исторических предметных областей и предметных областей формирования отчетов применяется даже при просмотре делегированным пользователем тех данных, права доступа к которым переданы ему основным пользователем.

## Управление делегированными пользователями (администратор)

Администратор компании может назначать пользователей уполномоченными для других пользователей. Подробнее о функции делегированных пользователей см. в разделе [О делегированных пользователях](#) (на стр. 1523).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи также могут назначать для себя делегатов на странице "Личные сведения". Подробнее о назначении делегированных пользователей см. в разделе [Добавление делегированных пользователей](#) (на стр. 826).

Для выполнения процедур, описанных в этом разделе, роль пользователя должна предусматривать следующие полномочия:

- Управление пользователями
- Управление пользователями и доступом – управление делегированными пользователями

Кроме того, в макете страницы "Администратор" для роли данного пользователя должен быть доступен по крайней мере один из следующих разделов связанной информации:

- **Делегированные пользователи.** В разделе записи пользователя "Делегированные пользователи" можно назначать делегатов для данного пользователя.



- **Делегирующие пользователи.** В разделе записи пользователя "Делегирующие пользователи" можно назначить данного пользователя делегатом для других пользователей.

Если разделы связанной информации "Делегированные пользователи" и "Делегирующие пользователи" не отображаются на странице "Сведения о пользователе", для их отображения выполните следующие действия:

- В правом верхнем углу страницы "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Изменить макет" и добавьте необходимые разделы к макету страницы.
- Если необходимый раздел связанной информации не доступен для добавления в макет страницы, выполните настройку макета страницы "Администратор" для роли пользователя. О пользовательской настройке макетов страниц см. в разделе Пользовательская настройка статических макетов страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393).

Чтобы назначить пользователю одного или нескольких делегатов, выполните следующие действия.

#### **Чтобы назначить пользователю одного или нескольких делегатов**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" для пользователя, которому требуется добавить делегатов.
- 5 Прокрутите страницу "Сведения о пользователе" до раздела "Делегированные пользователи" и в строке заголовка этого раздела нажмите кнопку "Добавить".
- 6 На странице "Изменение делегированных пользователей" нажмите значок "Поиск".
- 7 В окне "Поиск" выберите пользователей в качестве уполномоченных.
- 8 Если значения в поле "Роли делегированного пользователя" определены, можно выбрать роль для каждого делегированного пользователя.
- 9 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице "Сведения о пользователе" в разделе "Делегированные пользователи" в поле "Роль" выводится роль делегата в Oracle CRM On Demand. Поле "Роль делегированного пользователя" отображает роль делегата, если она определена.

Чтобы удалить делегата из списка делегатов пользователя, выполните следующие действия.

#### **Чтобы удалить делегата из списка делегатов пользователя**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" для пользователя, чей список делегатов требуется обновить.
- 5 Прокрутите страницу "Сведения о пользователе" до раздела "Делегированные пользователи".
- 6 В меню уровня записи выберите пункт "Удалить" для пользователя, которого требуется удалить из списка делегатов.
- 7 Нажмите кнопку "ОК" для подтверждения изменений.

Чтобы назначить пользователя делегатом для одного или нескольких пользователей, выполните следующие действия.

**Чтобы назначить пользователя делегатом для одного или нескольких пользователей**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" для пользователя, которого требуется назначить делегатом для одного или нескольких пользователей.
- 5 Прокрутите страницу "Сведения о пользователе" до раздела "Делегирующие пользователи" и нажмите кнопку "Добавить" на панели заголовка этого раздела.
- 6 На странице "Изменение делегированных пользователей" нажмите значок "Поиск".
- 7 В окне "Поиск" выберите пользователей, для которых требуется назначить делегатом текущего пользователя.
- 8 Сохраните внесенные изменения.

В определенных случаях, например если пользователь был перемещен в другой раздел компании, может потребоваться отменить полномочия пользователя выступать в качестве делегата для других пользователей. Чтобы отменить полномочия пользователя выступать в качестве делегата для других пользователей, выполните следующие действия.

**Чтобы отменить полномочия пользователя выступать в качестве делегата для других пользователей**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" для пользователя, чьи полномочия выступать в качестве делегата требуется отменить.
- 5 Прокрутите страницу "Сведения о пользователе" до раздела "Делегирующие пользователи".
- 6 Для всех пользователей, которым необходимо отменить использование текущего пользователя в качестве делегата, в меню уровня записи выберите пункт "Удалить" и нажмите кнопку "ОК" для сохранения изменений.

**Создание периодов учета запасов для пользователей**

Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Необходимо создать период учета запасов для каждого торгового представителя, использующего Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Это выполняется только один раз для каждого торгового представителя. Периоды учета запасов можно создать вручную или с помощью функции импорта в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Обычно периоды учета запасов заполняются с помощью функции импорта при первоначальной настройке Oracle CRM On Demand для компании.

После создания начального периода учета запасов для торгового представителя при закрытии очередного периода учета запасов для торгового представителя автоматически создается новый период учета запасов.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль должна иметь полномочия "Управление пользователями".

#### **Чтобы создать период учета запасов для пользователя**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для данного пользователя.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" выберите "Новый период учета запасов".

По умолчанию начальной датой периода учета запасов становится текущая дата.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand не выводит сообщение для подтверждения создания периода учета запасов для пользователя, и страница сведений о пользователе остается открытой. Чтобы проверить, был ли создан период учета запасов, откройте вкладку "Период учета запасов" и просмотрите список недавно измененных периодов запасов.

#### **Отключение пользователей**

Приложение не позволяет удалять пользователя. Вместо этого необходимо сделать пользователя неактивным. Для неактивных пользователей лицензии не требуются.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль должна иметь полномочия "Управление пользователями".

#### **Чтобы отключить пользователя**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, которого требуется удалить из системы.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Правка".
- 6 На странице "Изменение пользователя" в разделе "Основная информация о пользователе" выберите "Неактивно" в поле "Статус".
- 7 Сохраните запись.

#### **Самостоятельное администрирование партнера**

Администраторы компании могут настроить одного или нескольких пользователей в партнерской организации в качестве администраторов партнера в Oracle CRM On Demand. Администраторы партнера могут выполнять ограниченный набор задач управления пользователями, например настройку участников их организаций в Oracle CRM On Demand, редактирование записей этих пользователей и сброс паролей или изменение идентификаторов для этих пользователей. Администраторы партнера управляют своими пользователями на страницах самостоятельного администрирования партнера в Oracle CRM On Demand.

Доступ к страницам самостоятельного администрирования партнера определяется наличием полномочий на управление пользователями в организации партнера.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы компании присваивают полномочия на управление пользователями в организации партнера участникам партнерских организаций. Эти полномочия не присваиваются пользователям в компании владельца торговой марки.

Дополнительные сведения о настройке администраторов партнера см. в разделе Процесс настройки администраторов партнера (Администратор) (см. [Процесс настройки администраторов партнера \(администратор\)](#) на стр. 1528). Дополнительные сведения об управлении пользователями на страницах самостоятельного управления партнером см. раздел Управление пользователями в партнерской организации (Партнеры) (см. [Управление пользователями в партнерской организации \(партнеры\)](#) на стр. 1529).

## Процесс настройки администраторов партнера (администратор)

Доступ к страницам самостоятельного администрирования партнера определяется полномочиями "Управление пользователями в организации партнера". Эти полномочия позволяют администраторам партнеров работать с записями пользователей для участников только в собственных партнерских организациях. Администраторам партнера не требуются и не должны предоставляться полномочия "Управление пользователями", поскольку эти полномочия позволяют администратору партнера просматривать и изменять записи пользователей за пределами организации партнера.

Из соображений безопасности администраторы партнеров определяют также роли, которые могут присваиваться администраторами партнера пользователям в соответствующих партнерских организациях. Для этого роли связываются с записью партнерской организации. Поэтому когда администратор партнера настраивает пользователя, только роли, связанные с партнерской организацией, доступны для назначения пользователю. Ограничение ролей, которые могут быть назначены администраторами партнера пользователям, позволяют гарантировать, что администраторы партнера не смогут присвоить своим пользователям несоответствующие полномочия или разрешить доступ к данным, которые они не должны видеть.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Связывание ролей с записью партнера ограничивает число ролей, которые могут быть присвоены администраторами партнера своим пользователям, но не ограничивает число тех ролей, которые могут быть назначены пользователям в партнерской организации администраторами компании, которая является владельцем торговой марки.

Чтобы настроить администратора партнера, выполните следующие задачи:

- 1 В роли пользователя администратора партнера присвойте полномочия "Управление пользователями в организации партнера".

Дополнительные сведения о присвоении полномочий ролям см. раздел [Добавление ролей](#) (на стр. 1540).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно создать новую роль для администраторов партнера или отредактировать соответствующую существующую роль. Для администраторов партнера в разных партнерских организациях могут быть созданы различные роли.

- 2 (Необязательно). Создайте нестандартный макет страницы администратора партнера для типа записи пользователя и назначьте его роли пользователя.

Дополнительные сведения о создании нестандартных макетов страниц см. в разделе Пользовательская настройка статических макетов страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393) О назначении макетов страниц ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1540).

- 3 (Необязательно) Если требуется создать особые роли для пользователей в партнерской организации, настройте их.

Дополнительные сведения о настройке ролей см. в разделе Управление ролями (см. [Добавление ролей](#) на стр. 1540) и [Добавление ролей](#) (см. [Управление ролями](#) на стр. 1533).

- 4 Добавьте роли, которые могут быть присвоены пользователям в партнерской организации администратором партнера, разделе сведений, связанных с ролями партнера, в записи партнерской организации.  
Подробнее о привязке записей см. в разделе [Привязка записей к выбранной записи \(на стр. 123\)](#).
- 5 Если создаваемая или редактируемая роль для администратора партнера еще не назначена пользователю, действующему в качестве администратора партнера, назначьте роль пользователю.  
Дополнительные сведения о назначении ролей пользователям см. в разделе [Настройка пользователей \(на стр. 1501\)](#).

## Управление пользователями в партнерской организации (партнеры)

**Перед началом работы.** Чтобы управлять пользователями в партнерской организации, роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

Управление пользователями в организации осуществляется на страницах самостоятельного администрирования партнера в Oracle CRM On Demand. Для доступа к этим страницам используется глобальная ссылка "Администрирование", доступная на каждой странице в Oracle CRM On Demand.

Чтобы управлять пользователями в партнерской организации, выполните следующие действия:

- [Настройка пользователей \(партнеры\) \(на стр. 1529\)](#)
- [Изменение идентификатора пользователя \(партнеры\) \(на стр. 1531\)](#)
- [Сброс пароля пользователя \(партнеры\) \(на стр. 1532\)](#)
- [Отключение пользователей \(партнеры\) \(см. \[Деактивация пользователей \\(партнеры\\)\]\(#\) на стр. 1533\)](#)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор Oracle CRM On Demand может настроить отслеживание операций для изменений, внесенных в записи пользователей с использованием страниц самостоятельного администрирования партнера. Если настроено отслеживание операций, можно просмотреть сведения по изменениям, внесенным в отслеживаемые поля, в разделе связанной информации "Отслеживание операций" на странице сведений пользователя.

### Связанные темы

Информацию, связанную с управлением пользователями, см. в следующих разделах:

- [Поля пользователей \(см. \[Пользовательские поля\]\(#\) на стр. 1503\)](#)
- [Просмотр аудита операций для записей \(на стр. 187\)](#)

## Настройка пользователей (партнеры)

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

При настройке пользователей следующие поля определяют, к чему пользователь имеет доступ, что он может просматривать и что может делать. Необходимо правильно использовать их.

- **Поле статуса.** При первоначальной настройке пользователя можно разрешить ему немедленный доступ к Oracle CRM On Demand, установив для него статус "Активно" и запросив отправку пользователю необходимых сведений для входа приложением Oracle CRM On Demand после сохранения записи пользователя.

Чтобы пользователь смог получить доступ к Oracle CRM On Demand позже, можно настроить запись пользователя и установить для него статус "Неактивно". Когда позже потребуются разрешить пользователю доступ к Oracle CRM On Demand, необходимо изменить статус пользователя на "Активно" и использовать функциональную возможность сброса пароля для отправки пользователю необходимых сведений для входа по электронной почте.

- **Поле "Получатель отчета" или "Получатель отчета: псевдоним".** Структура отчетности определяет, к чьим записям имеют доступ менеджеры. Кроме того, она определяет, данные каких пользователей используются в вычислениях для прогнозирования и отчетах для менеджеров и управляющих. Страница для настройки пользователей может содержать поле "Получатель отчета" или "Получатель отчета: псевдоним", но не оба поля одновременно. Для получения дополнительных сведений о полях "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" см. [Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя \(на стр. 1518\)](#).

**СОВЕТ.** В первую очередь вводите пользователей, которые находятся на верхнем уровне иерархии подотчетности.

- **Поле роли.** Роль пользователя определяет доступ пользователя к вкладкам, функциям, записям и макетам страниц.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании определяет роли, которые могут быть назначены пользователям в организации партнера.

При создании пользователя в организации партнера в поле "Организация партнера" в записи пользователя автоматически вводится название организации партнера, которое нельзя изменить.

### Сведения для входа для новых пользователей

Для входа в систему Oracle CRM On Demand новый пользователь должен иметь временный URL-адрес для Oracle CRM On Demand и временный пароль. Можно запросить в Oracle CRM On Demand отправку пользователю необходимых сведений для входа во время создания учетной записи пользователя или сделать это позже, как описано далее:

- Чтобы отправить сведения для входа в систему в момент настройки учетной записи пользователя, перед первым сохранением записи пользователя установите флажок "Отправить пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить"".

Для немедленной отправки данных пользователю флажок должен быть установлен перед первым сохранением записи. Сведения для входа посылаются пользователю по электронной почте двумя частями:

- первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес;
- второе сообщение содержит временный пароль и сведения об идентификаторе входа пользователя.

- Чтобы отправить пользователю регистрационные данные позже, не устанавливайте флажок "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить"" при создании записи пользователя.

Позже, когда потребуется отправить пользователю сведения для входа, можно запросить в Oracle CRM On Demand отправку пользователю необходимых сведений, нажав кнопку "Сброс пароля" в записи пользователя. После нажатия кнопки "Сброс пароля" сведения для входа посылаются пользователю по электронной почте двумя частями:

- первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес;
- во втором письме указан временный пароль.

В этом случае сообщение электронной почты не содержит сведений об идентификаторе пользователя для входа.

### Об удалении пользователей

Приложение не позволяет удалять пользователей. При увольнении работника из компании измените "Статус" соответствующего пользователя на "Неактивно".

Следующая процедура описывает настройку участника организации в качестве пользователя в Oracle CRM On Demand.

### Процедура настройки пользователя



- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".  
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3 На странице "Список пользователей" выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы добавить пользователя, нажмите "Создать пользователя".
  - Для редактирования информации о пользователе нажмите фамилию пользователя, затем на странице "Сведения о пользователе" нажмите "Правка".
- 4 На странице "Изменение пользователя" введите требуемую информацию.  
Дополнительные сведения см. в разделе Поля пользователей (см. [Пользовательские поля](#) на стр. 1503).
- 5 Сохраните запись.

**СОВЕТ.** Для ограничения количества отображаемых записей пользователя можно создавать отфильтрованные списки. Дополнительные сведения о отфильтрованных списках см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 131).

Любой открываемый список записей пользователя содержит только пользователей, соответствующих критериям в фильтре списка и являющихся участниками организации партнера. Следующая процедура описывает открытие отфильтрованного списка пользователей.

#### **Чтобы открыть отфильтрованный список пользователей**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".  
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3 На странице "Список пользователей" выберите один из вариантов в раскрывающемся списке.

#### **Изменение идентификатора пользователя (партнеры)**

Следующая процедура описывает изменение идентификатора для пользователя в организации партнера.

Идентификатор пользователя может содержать не более 50 символов. Этот идентификатор не может включать пробелы или следующие специальные символы:

- Звездочка (\*)
- Обратная косая черта (\)
- Знак номера (#)
- Вопросительный знак (?)
- Косая черта (/)
- Тильда (~)

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

#### **Чтобы изменить идентификатор пользователя**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".



- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".  
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для данного пользователя.
- 4 На странице "Сведения о пользователе" выберите "Правка".
- 5 На странице "Изменение пользователя" отредактируйте поле "Идентификатор пользователя".
- 6 Сохраните запись.

В зависимости от настройки администратором в профиле компании параметра "Отправка сообщения электронной почты при обновлении профиля пользователя", пользователю может быть отправлено сообщение электронной почты при изменении поля "Идентификатор пользователя" в профиле пользователя. Дополнительные сведения о параметре "Отправка сообщения электронной почты при обновлении профиля пользователя" см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию \(на стр. 1233\)](#).

Пользователь может войти в Oracle CRM On Demand, используя новый идентификатор пользователя и существующий пароль пользователя.

#### **Сброс пароля пользователя (партнеры)**

В Oracle CRM On Demand пользователи должны выбрать как минимум два секретных вопроса и ввести на них ответы. Эти вопросы и ответы используются в том случае, если пользователь в дальнейшем забудет свой пароль. Если пользователь не помнит ответ на свои секретные вопросы или был заблокирован, но ему требуется немедленный доступ к приложению, администратор может сбросить пароль пользователя.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление пользователями в организации партнера" и "Управление компанией - сброс всех паролей". Дополнительно роль пользователя, чей пароль необходимо изменить, должна иметь полномочия "Сброс личного пароля".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Результат этой процедуры идентичен установке флажка "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки Сохранить" на странице "Изменение пользователя". Прежде чем временный пароль будет отправлен, необходимо настроить роль пользователя и ввести связанную информацию.

Следующая процедура описывает сброс пароля для пользователя в организации партнера.

#### **Процедура сброса пароля пользователя**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".  
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, пароль которого требуется сбросить.
- 4 На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Сброс пароля" в строке заголовка.  
Прежний пароль пользователя заменяется новым временным паролем. Новый временный пароль отправляется пользователю по электронной почте.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Это событие записывается в разделе "История регистраций" на странице "Сведения о пользователе".

## Деактивация пользователей (партнеры)

Приложение не позволяет удалять пользователя. Вместо этого необходимо сделать пользователя неактивным. Неактивным пользователям не требуется лицензия. Следующая процедура описывает отключение пользователя в организации партнера.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

### Чтобы отключить пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".  
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, которого требуется удалить из системы.
- 4 На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Правка".
- 5 На странице "Изменение пользователя" в разделе "Основная информация о пользователе" выберите "Неактивно" в поле "Статус".
- 6 Сохраните запись.

## Управление ролями

Для управления ролями в Oracle CRM On Demand используется страница "Список ролей" в мастере управления ролями. К этой странице и мастеру управления ролями можно перейти с помощью глобальной ссылки "Администрирование", отображаемой на каждой странице Oracle CRM On Demand.

*Роль* в Oracle CRM On Demand аналогична бизнес-функции, выполняемой пользователем в организации, например функции руководителя службы сбыта или менеджера отдела обслуживания. В рамках организации бизнес-функция обеспечивает ряд уникальных привилегий и полномочий. Подобным образом в контексте Oracle CRM On Demand с помощью ролей можно разграничить бизнес-функции, определив для пользователя функции, которые он может использовать в Oracle CRM On Demand, набор полномочий для работы с защищенной информацией и параметры интерфейса пользователя для отображения данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователями могут быть работники самой организации или ее организации-партнера. Кроме того, пользователями могут быть внешние системы, имеющие доступ к Oracle CRM On Demand.

Роль определяет следующие параметры:

- Полномочия
- Доступ к типам записей
- Профили доступа для роли
- Параметры интерфейса пользователя, включая:
  - Параметры вкладок
  - Макеты страниц
  - Макеты поиска
  - Макеты главных страниц

Каждому пользователю назначена одна роль. Одна роль может быть назначена нескольким пользователям. Не существует иерархии ролей.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Указания по настройке ролей \(на стр. 1534\)](#)
- [Работа со страницей списка ролей \(на стр. 1535\)](#)
- [О доступе к типам записей для ролей \(на стр. 1537\)](#)
- [О профилях доступа в ролях \(на стр. 1551\)](#)
- [О привилегиях в ролях \(на стр. 1538\)](#)
- [Об ограничениях IP-адресов для ролей \(на стр. 1539\)](#)
- [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#)

## Указания по настройке ролей

Набор предварительно определенных (встроенных) в Oracle CRM On Demand ролей можно использовать в качестве отправной точки для настройки ролей в компании. Шаблон настройки пользователей и ролей содержит информацию о предварительно определенных ролях с указанием их доступа к записям, полномочий и доступа к вкладкам по умолчанию. Сведения о поиске шаблонов настройки пользователей и ролей см. в разделе [Применение шаблонов администратора в процессе настройки \(на стр. 1231\)](#).

Рассмотрим пример типа роли, которую можно настроить в приложении Oracle CRM On Demand. В компании может быть два отдельных сбытовых направления: одно занимается организациями базы установок, а второе - привлечением новых клиентов. Выездные торговые представители по управлению организациями базы установок отслеживают по организациям информацию о клиентских развертываниях. Выездные торговые представители по привлечению новых клиентов отслеживают по организациям информацию, позволяющую определить закупочные потребности своих потенциальных клиентов. Хотя должностные обязанности торговых представителей этих двух направлений очень схожи, тип информации, необходимой им для поддержки ежедневных процессов, отличается. В этом примере можно настроить две роли:

- Роль "Выездной торговый представитель для базы установок"
- Роль "Выездной торговый представитель для привлечения новых клиентов"

Каждую из этих ролей можно создать на основе встроенной роли "Выездной торговый представитель", а затем добавить для новых ролей разные макеты страниц для поддержки уникальных бизнес-требований двух типов направлений.

Можно продолжить изменение и добавление определений ролей, которые необходимы, например, в результате изменения организационной структуры или приобретения другой компании. При изменении организационной структуры также могут измениться бизнес-функции одного или нескольких работников. При приобретении другой компании может потребоваться добавление других работников в качестве пользователей в Oracle CRM On Demand.

При настройке ролей руководствуйтесь следующими инструкциями:

- Определите, как каждый работник или группа работников будут использовать приложение Oracle CRM On Demand.

Проанализируйте должностные обязанности работников, чтобы выяснить следующее:

- какие задачи требуется выполнять работникам и к каким записям им необходим доступ;
- какого рода доступ к каждому из типов записей им необходим;
- есть ли такие записи или вкладки, к которым они не должны иметь доступа вообще.

В следующей таблице приведены примеры типов доступа.

| Тип доступа       | Пример                                                                                                             |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступ к функциям | Роль "Внутренний торговый представитель" обеспечивает доступ к кнопке "Пересчет" на странице "Сведения о зацепке". |

| Тип доступа       | Пример                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступ к записям  | Роль "Управляющий" обеспечивает доступ к редактированию всех записей бизнес-возможностей независимо от владельца.                                                                                       |
| Доступ к вкладкам | По умолчанию пользователи, имеющие роль "Продажи" и "Менеджер отдела маркетинга", имеют доступ к вкладкам "Организации" и "Бизнес-возможности", но не к вкладкам "Запросы на обслуживание" и "Решения". |

- Ознакомьтесь с характеристиками каждой из встроенных ролей, чтобы определить, соответствуют ли эти роли needs работников.  
Названия встроенных ролей не обязательно будут совпадать с названиями должностей в компании. Выбирать роли необходимо по их соответствию должностным задачам и обязанностям, а не названию должности.
- Настройте роли следующим образом:
  - Найдя встроенную роль, близкую к той, которую необходимо настроить для группы работников, скопируйте ее, присвойте копии новое имя и отредактируйте в соответствии со своими требованиями.
  - При отсутствии подходящей встроенной роли создайте новую роль, соответствующую конкретным требованиям, с нуля.

**СОВЕТ.** Используйте для облегчения документирования требований к ролям для групп работников шаблон настройки пользователей и ролей и сверяйтесь с заполненным шаблоном при создании или редактировании ролей и настройке пользователей в приложении Oracle CRM On Demand.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Управление ролями \(на стр. 1533\)](#)
- [Работа со страницей списка ролей \(на стр. 1535\)](#)
- [О доступе к типам записей для ролей \(на стр. 1537\)](#)
- [О профилях доступа в ролях \(на стр. 1551\)](#)
- [О привилегиях в ролях \(на стр. 1538\)](#)
- [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#)

#### Работа со страницей списка ролей

На странице "Список ролей" можно выполнить действия, указанные в следующей таблице.

| Операция                                                  | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Добавление новой роли                                     | В строке заголовка на странице "Список ролей" выберите "Новая роль", чтобы открыть мастер управления ролями.<br><br>Дополнительные сведения об использовании мастера управления ролями см. в разделе <a href="#">Добавление ролей (на стр. 1540)</a> . |
| Добавление новой роли путем копирования существующей роли | В меню уровня записи около имени роли выберите элемент "Копировать", чтобы открыть мастер управления ролями.                                                                                                                                           |

| Операция                               | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | Дополнительные сведения об использовании мастера управления ролями см. в разделе <a href="#">Добавление ролей (на стр. 1540)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Удаление роли                          | <p>В меню уровня записи около имени роли выберите элемент "Удалить", затем подтвердите удаление роли.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Роль "Администратор" удалить нельзя.</p> <p>После удаления роли она будет по-прежнему использоваться для тех пользователей, которым она была назначена, до тех пор, пока им не будет назначена другая роль. Однако после удаления роли ее нельзя назначить какому-либо пользователю.</p> |
| Выбор языка для просмотра списка ролей | <p>В строке заголовка на странице "Список ролей" в поле "Язык перевода" выберите язык для отображения списка ролей. Этот список можно просмотреть на любых языках, поддерживаемых для данной компании в Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для существующей роли отсутствует перевод имени роли, оно не переводится и заключается в кавычки.</p>                                                       |

Если доступны элементы управления для поиска по алфавиту, можно воспользоваться ими для фильтрации списка ролей. Дополнительные сведения о поиске по алфавиту см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).

В следующей ниже таблицы описывается ряд полей, отображаемых на странице "Список ролей". Поля, перечисленные в таблице, содержатся на странице "Список ролей" и предназначены только для чтения. Они не могут использоваться для сортировки списка ролей и применения фильтра.

| Поле                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Переопределенная политика паролей компании | Этот флажок установлен, если поле "Срок действия паролей пользователей истекает через" содержит значение. Если поле "Срок действия паролей пользователей истекает через" содержит значение, для пользователей с этой ролью период истечения срока действия паролей, указанный в роли, переопределяет аналогичный параметр, заданный на уровне компании. |
| Дополнительные ограничения по IP           | Этот флажок устанавливается, если для роли определены ограничения по IP.                                                                                                                                                                                                                                                                                |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Управление ролями \(на стр. 1533\)](#)
- [Указания по настройке ролей \(на стр. 1534\)](#)
- [О доступе к типам записей для ролей \(на стр. 1537\)](#)
- [О профилях доступа в ролях \(на стр. 1551\)](#)

- О привилегиях в ролях (на стр. 1538)
- Об ограничениях IP-адресов для ролей (на стр. 1539)
- Добавление ролей (на стр. 1540)

## О доступе к типам записей для ролей

Для управления доступом к типам основных записей для роли используется шаг 2 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

Тип основной записи - это тип записи, который можно использовать как независимый тип записи. В большинстве случаев (но не во всех случаях) типы основных записей могут отображаться в Oracle CRM On Demand в виде вкладок. Однако некоторые типы основных записей не могут отображаться в виде вкладок. Например, тип записи "Книга" является типом основной записи (то есть записи книги можно создавать как независимые записи). Однако тип записи "Книга" не может отображаться в виде вкладки. Типы записей, не являющиеся основными, не могут отображаться в виде вкладок.

На шаге 2 мастера управления ролями перечисляются типы основных записей (кроме исключений), соответствующие следующим критериям:

- У компании имеется лицензия на использование этого типа записи.
- Роль пользователя включает соответствующие полномочия для доступа к данному типу записи.

К исключениям относятся типы записей, используемые только для целей администрирования, такие как профиль компании, записи пользователей, правила потока операций и т. д. Доступ к таким типам записей регулируется только с помощью полномочий.

Для управления доступом к каждому типу основной записи для роли, перечисленному на шаге 2 мастера, используется три параметра:

- **Имеет доступ.** Если флажок "Имеет доступ" установлен на шаге 2 мастера управления ролями для типа основной записи в роли, пользователи с этой ролью получают права доступа к записям этого типа. Если флажок "Имеет доступ" не установлен для типа записи в роли, пользователям с этой ролью запрещены все формы доступа к этому типу записи. Например, если флажок "Имеет доступ" не установлен для типа записи "Организация" в роли, пользователям с этой ролью запрещены все формы доступа к этому типу записи, включая связанные апплеты, средства поиска и другие виды доступа к этому типу записи. В этом случае происходит следующее:
  - Если пользователь, не имеющий прав доступа к типу записи "Организация", пытается связать бизнес-возможность с записью субъекта, эта операция не выполняется из-за ошибки.
  - Если пользователь, не имеющий прав доступа к типу записи "Организация", просматривает бизнес-возможность, которая уже связана с субъектом (организацией), он не сможет просмотреть сведения о связанной записи субъекта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Запрещение доступа к типу записи (сброс флажка "Имеет доступ" для типа записи в мастере управления ролями) может привести к тому, что пользователь не сможет создать запись другого типа. Например, если запретить доступ к записи, необходимой пользователю для создания записей другого типа, пользователь, обладающий данной ролью, не сможет создавать такие записи.

- **Можно создать.** Если флажок "Можно создать" установлен на шаге 2 мастера управления ролями для типа записи в роли, пользователи с этой ролью могут создавать записи этого типа. Если флажок "Можно создать" не установлен для типа основной записи, пользователи с этой ролью не могут создавать запись с этим типом основной записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Разрешение на создание записей с этим типом основной записи определяется этим параметром, а не профилем доступа. Профили доступа используются для управления доступом к существующим данным, поэтому для управления доступом к основным записям с помощью профилей доступа эти записи уже должны существовать.



- **Можно прочитать все записи.** Если флажок "Можно прочитать все записи" установлен на шаге 2 мастера управления ролями для типа основной записи в роли, пользователи с этой ролью могут просматривать все записи этого типа. Если флажок "Можно прочитать все записи" не установлен для типа основной записи в роли, как правило, пользователи с этой ролью могут просматривать записи этого типа, только если они имеют право на просмотр данной записи. Другие компоненты управления доступом могут влиять на возможность просмотра таких записей, как книги, команды, группы и иерархии управления. С помощью этих компонентов управления доступом пользователям могут предоставляться права на просмотр записей других пользователей. Однако если другие компоненты управления доступом не предоставляют права на просмотр этих записей и флажок "Можно прочитать все записи" не установлен, то пользователь может просматривать только свои собственные записи.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Управление ролями \(на стр. 1533\)](#)
- [Указания по настройке ролей \(на стр. 1534\)](#)
- [Работа со страницей списка ролей \(на стр. 1535\)](#)
- [О профилях доступа в ролях \(на стр. 1551\)](#)
- [О привилегиях в ролях \(на стр. 1538\)](#)
- [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#)

#### О привилегиях в ролях

Предоставление или отзыв полномочий для роли осуществляется на шаге 4 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

Полномочия определяют функции, которые может использовать в Oracle CRM On Demand компания согласно лицензии. При первой настройке использования Oracle CRM On Demand в компании роли администратора предоставлены все полномочия для всех лицензированных функций. При каждом взаимодействии пользователя с Oracle CRM On Demand в Oracle CRM On Demand проверяется набор полномочий, назначенных роли данного пользователя, чтобы определить, имеет ли пользователь необходимые полномочия для выполнения определенных функций и доступа к определенным типам записей. Если предоставленные ранее роли полномочия отозваны, возможность использования данной функции теряют все пользователи с данной ролью. При отзыве полномочий существующие данные и сведения о конфигурации, которые введены пользователем с этими полномочиями, не теряются.

В мастере управления ролями полномочия упорядочены по категориям. Каждая категория представляет собой группу полномочий, составляющих часть функциональных возможностей в Oracle CRM On Demand. Например, категория полномочий *Админ.: контроль пользователей и доступа* позволяет контролировать все функциональные области управления пользователями и параметрами доступа.

Каждое из полномочий в категории полномочий связано с отдельной функциональной областью. Например, полномочия "Управление книгами" требуется пользователю с данной ролью для создания, обновления, редактирования и удаления нестандартных и дочерних книг, а также для управления связанными участниками. Для каждого из полномочий также отображаются поля управления и другие средства, уникальные для данной функции. Сведения о том, какие полномочия требуются пользователям для использования функции, см. в интерактивной справке.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Предоставления полномочий для роли недостаточно для предоставления всех прав доступа, позволяющих пользователю использовать данную функциональность. После предоставления полномочий для этой роли отображаются все необходимые типы записей и сведения, требующиеся для данной функции. Например, когда роли назначаются полномочия "Управление книгами", пользователь с этой ролью видит тип записи "Книги" на шаге 2 мастера управления ролями, а также в мастере профиля доступа. Однако для предоставления данному пользователю необходимых прав для работы с записями



книги необходимо также настроить необходимые уровни доступа на шаге 2 (доступ к типам записей) мастера управления ролями для данной роли пользователя и в профилях доступа для данной роли.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Управление ролями \(на стр. 1533\)](#)
- [Указания по настройке ролей \(на стр. 1534\)](#)
- [Работа со страницей списка ролей \(на стр. 1535\)](#)
- [О доступе к типам записей для ролей \(на стр. 1537\)](#)
- [О профилях доступа в ролях \(на стр. 1551\)](#)
- [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#)

### Об ограничениях IP-адресов для ролей

Можно указать ограничения IP-адресов на уровне роли. Эта функция позволяет ограничить доступ к Oracle CRM On Demand, чтобы пользователи с определенной ролью могли выполнить вход в Oracle CRM On Demand только с компьютеров с IP-адресами из диапазонов, указанных для этой роли. Также можно указать ограничения IP-адресов на уровне компании. Дополнительные сведения см. в разделе [Ограничение использования IP-адресов \(на стр. 1278\)](#). Пользователь может выполнить вход, только если IP-адрес компьютера пользователя относится к диапазонам, указанным на уровне роли и на уровне компании.

Чтобы разрешить ограничение доступа к Oracle CRM On Demand для конкретных диапазонов IP-адресов на уровне компании, роли или на обоих уровнях, необходимо установить флажок "Ограничения IP-адресов включены" в профиле компании. Если этот флажок еще не установлен, пусть Oracle CRM On Demand Customer Care установит этот флажок.

Можно ограничить доступ к конкретным диапазонам IP-адресов на уровне роли, даже если не ограничен доступ к конкретным диапазонам IP-адресов на уровне компании. Но если ограничен доступ к конкретным диапазонам IP-адресов на уровне компании и на уровне роли, диапазоны IP-адресов, разрешенные для роли пользователя, должны быть в диапазонах IP-адресов, которые разрешены на уровне компании. Если ограничить доступ для роли пользователя, пользователи с этой ролью могут выполнить вход в Oracle CRM On Demand, только если IP-адреса их компьютеров находятся в диапазонах IP-адресов, разрешенных для роли пользователя, а также в диапазонах IP-адресов, разрешенных на уровне компании.

В следующей таблице приведен пример того, как ограничения IP-адресов на уровне компании применяются совместно с ограничениями IP-адресов на уровне роли. Во всех случаях, показанных в этой таблице, в профиле компании установлен флажок "Ограничения IP-адресов включены" и не указаны ограничения IP-адресов во всех ролях, кроме роли "Продавец для выездных продаж".

| Разрешенные IP-адреса на уровне компании | Разрешенные IP-адреса для роли "Продавец для выездных продаж" | IP-адреса, разрешенные для пользователей                                                                                                                                                                            | Примечания |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| IP-адреса не указаны                     | 203.0.113.254                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ IP-адрес 203.0.113.254 разрешен для пользователей с ролью "Продавец для выездных продаж".</li> <li>■ Все IP-адреса разрешены для пользователей, не имеющих роли</li> </ul> | Нет.       |

| Разрешенные IP-адреса на уровне компании | Разрешенные IP-адреса для роли "Продавец для выездных продаж" | IP-адреса, разрешенные для пользователей                                                                                                                                                                                                                                    | Примечания                                                                               |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          |                                                               | "Продавец для выездных продаж".                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                          |
| С 198.51.100.1 по 198.51.100.254         | IP-адреса не указаны                                          | IP-адреса с 198.51.100.1 по 198.51.100.254 разрешены для всех пользователей.                                                                                                                                                                                                | Нет.                                                                                     |
| С 198.51.100.1 по 198.51.100.254         | 203.0.113.254                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Никакие IP-адреса не разрешены для пользователей с ролью "Продавец для выездных продаж".</li> <li>IP-адреса с 198.51.100.1 по 198.51.100.254 разрешены для пользователей, не имеющих роли "Продавец для выездных продаж".</li> </ul> | IP-адрес 203.0.113.254 не относится к диапазону адресов, разрешенных на уровне компании. |
| С 192.0.2.1 по 192.0.2.254               | 192.0.2.1.50                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>IP-адрес 192.0.2.1.50 разрешен для пользователей с ролью "Продавец для выездных продаж".</li> <li>IP-адреса с 192.0.2.1 по 192.0.2.254 разрешены для пользователей, не имеющих роли "Продавец для выездных продаж".</li> </ul>       | IP-адрес 192.0.2.1.50 относится к диапазону адресов, разрешенных на уровне компании.     |
| IP-адреса не указаны                     | IP-адреса не указаны                                          | Все пользователи, включая пользователей с ролью "Продавец для выездных продаж", могут получить доступ к Oracle CRM On Demand с любого IP-адреса.                                                                                                                            | Нет.                                                                                     |

Дополнительные сведения по ограничению доступа к Oracle CRM On Demand для конкретных диапазонов IP-адресов на уровне роли см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

## Добавление ролей

Для добавления роли в Oracle CRM On Demand можно использовать один из следующих методов:

- Создание новой роли
- Копирование существующей роли, переименование копии и изменение привилегий и прав доступа в копии

Копировать роли целесообразно в случае, когда требуется иметь несколько аналогичных ролей, но с разными макетами страниц. Например, предположим, что ответственные по регионам Северной Америки и EMEA хотят иметь разные представления сведений о бизнес-возможностях, со своими полями и макетами страниц для каждой группы пользователей. Чтобы подготовить такую конфигурацию, создайте две новые роли на основе стандартной роли "Руководитель" и присвойте им имена *Руководитель - Северная Америка* и *Руководитель - EMEA*. При копировании роли "Руководитель" из нее в новую роль переносятся все привилегии доступа, и остается лишь изменить макеты страниц, чтобы пользователи, получающие эту новую роль, работали с полями и представлениями, соответствующими их сфере компетенции.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Необходимо предварительно создать макеты страниц, которые планируется связать с ролью. Сведения о создании макетов страниц см. в разделе [Страница настройки приложения для типа записи](#) (см. [Страница "Настройка приложения" для типов записей](#) на стр. 1322).

**СОВЕТ.** Рекомендуется определить тестового пользователя для каждой роли. Активируйте созданного пользователя и проверьте правильность конфигураций. Не активируйте остальных пользователей, не завершив все действия по настройке, включая настройку прав доступа, параметров ролей, иерархий отчетности и общего доступа к данным, правил потоков операций и других аспектов бизнес-процессов. По завершении тестирования деактивируйте тестовых пользователей.

**Перед началом работы.** Выполните следующие шаги.

- Убедитесь, что ваша роль обладает полномочиями "Управление ролями и доступом".
- Если требуется обновить поле "Срок действия паролей пользователей истекает через" в роли, необходимо убедиться, что роль имеет полномочия "Управление компанией".
- Ознакомьтесь с указаниями по настройке ролей: см. раздел [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 1534).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand создает записи отслеживания операций для всех изменений ролей. Если роль пользователя включает в себя полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций" и "Аудит конфигурации администрирования", то он может просматривать отслеживание операций для всех изменений ролей. Дополнительные сведения о просмотре отслеживания операций см. в разделе [Просмотр отслеживания операций для изменений конфигурации администрирования](#) (на стр. 1298).

Далее описывается процедура добавления роли.

### **Процедура добавления роли**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 В разделе "Управление ролями" щелкните ссылку "Управление ролями".
- 4 На странице "Список ролей" в списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5 Выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы создать новую роль путем копирования существующей роли, нажмите кнопку "Копировать" рядом с ролью, которую требуется скопировать.
  - Чтобы создать новую роль, не используя никакие существующие роли, нажмите кнопку "Новая роль" в строке заголовка страницы.

Откроется окно мастера управления ролями, по указаниям которого будет выполняться процедура. На каждом шаге работы мастера для роли устанавливаются определенные настройки. Все вместе эти настройки определяют права доступа для пользователей, имеющих данную роль.

- 6 На шаге 1 (страница "Сведения о роли") задайте имя и описание, а также заполните другие необходимые поля. Остальные поля описаны в следующей таблице.

| Поле                        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пометить для перевода       | <p>Флажок "Пометить для перевода" применяется только в следующих обстоятельствах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если изменяется имя существующей роли</li> <li>■ Если имя существующей роли уже переведено на один или несколько дополнительных языков</li> </ul> <p>В этих случаях флажок "Пометить для перевода" позволяет указать, следует ли заменять переведенное имя роли новым именем. Имя роли, в зависимости от состояния этого флажка, отображается следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если флажок "Пометить для перевода" установлен, новое имя отображается на том же языке, на каком оно было введено, независимо от того, на каком языке просматривается список ролей. Если список ролей просматривается на языке, на котором было введено новое имя, имя будет показано черным шрифтом. Если же список ролей просматривается на каком-либо другом языке, имя будет показано в квадратных скобках синим шрифтом.</li> <li>■ Если флажок "Пометить для перевода" снят, новое имя появится при просмотре списка ролей на языке, на котором это имя было введено. Однако при просмотре списка ролей на любом другом языке будет выводиться исходное переведенное имя роли.</li> </ul> <p>Флажок "Пометить для перевода" не действует при добавлении новой роли. Имя новой роли автоматически отображается в списке ролей на всех языках. Если список ролей просматривается на языке, на котором было введено новое имя, это имя будет показано черным шрифтом. Если же список ролей просматривается на каком-либо другом языке, имя новой роли будет показано в квадратных скобках синим шрифтом.</p> |
| Процесс продаж по умолчанию | <p>(Необязательный параметр.) Чтобы задать процесс продаж по умолчанию для новых бизнес-возможностей, создаваемых пользователями, которым назначается данная роль, выберите нужный вариант в списке "Процесс продаж по умолчанию".</p> <p>Подробнее об этом параметре см. в разделе Настройка процессов продаж, категорий и помощников (см. <a href="#">Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов</a> на стр. 1757).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Тема по умолчанию           | <p>(Необязательно) Тема, используемая по умолчанию при входе пользователя, которому назначена данная роль, в Oracle CRM On Demand с настольного или переносного компьютера. Пользователи также могут переопределять этот параметр при редактировании личных настроек. Если в записи пользователя не выбрана тема по умолчанию, то используется тема по умолчанию, которая выбрана для этой роли пользователя. Если тема по умолчанию не выбрана ни в записи пользователя, ни в роли пользователя, используется тема по умолчанию, выбранная для компании.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Поле                                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | Дополнительные сведения о создании тем см. в разделе <a href="#">Создание новых тем</a> (на стр. 1484).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Тема для планшетного компьютера                | (Необязательно) Тема, используемая при входе пользователя, которому назначена данная роль, в Oracle CRM On Demand с планшетного компьютера или другого устройства с сенсорным экраном, при условии, что данный планшетный компьютер или устройство с сенсорным экраном могут быть распознаны Oracle CRM On Demand. Пользователи также могут переопределять этот параметр при редактировании личных настроек. Если в записи пользователя не выбрана тема для планшетного компьютера, то используется тема для планшетного компьютера, которая выбрана для этой роли пользователя. Если тема для планшетного компьютера не выбрана ни в записи пользователя, ни в роли пользователя, используется тема для планшетного компьютера, выбранная для компании. Если тема планшетного компьютера не указана ни на одном уровне, используется тема по умолчанию. |
| Макеты панели действий и глобального заголовка | По умолчанию для всех ролей используется стандартный макет панели действий и глобального заголовка. Однако каждой конкретной роли можно назначить другой макет. Если используется классическая тема, макет панели действий и глобального заголовка для роли определяет, какие разделы будут доступны пользователю на панели действий. Если используется современная тема, макет панели действий и глобального заголовка для роли определяет, какие разделы будут доступны пользователю на панели действий и какие разделы будут доступны ему в глобальном заголовке.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Формат связанной информации                    | <p>(Необязательно) Для установки формата для разделов связанной информации на страницах сведений о записи для роли выберите "Списки" или "Вкладки".</p> <p>Данная настройка определяет, показаны ли разделы связанной информации на странице сведений о записи в виде списков или в виде вкладок. Данная настройка также может распространяться на записи каждого пользователя. Пользователи, чьи роли имеют полномочия "Настроить формат отображения связанной информации", могут настроить параметр "Формат связанной информации" в своем личном профиле. Если поле "Формат связанной информации" в записи пользователя не заполнено, то используется настройка из роли пользователя. Если поле "Формат связанной информации" в роли пользователя также не заполнено, используется настройка для компании.</p>                                         |

| Поле                                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Макет преобразования зацепок                               | <p>(Необязательный параметр.) Чтобы задать макет преобразования зацепки (для страницы "Преобразование зацепки") для пользователей, которым назначается данная роль, выберите нужный вариант в списке "Макет преобразования зацепок".</p> <p>Если макет для роли не выбран, используется макет, определенный для компании по умолчанию. Сведения о создании макетов преобразования зацепок см. в разделе <a href="#">Создание макетов преобразования зацепок (на стр. 1746)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Список операций в пользовательском представлении календаря | <p>Можно выбрать список операций, который необходимо отображать в ежедневных и еженедельных представлениях календаря пользователя и в представлении пользователя календарей, к которым другие пользователи предоставили ему общий доступ.</p> <p>В стандартном приложении отображается список "Открытые задачи", но можно выбрать другой список для роли пользователя. Пользователи также могут выбрать список в поле "Список операций в пользовательском представлении календаря" в настройках своего календаря. Если оставить поле "Список операций в пользовательском представлении календаря" пустым, то будет использоваться список, выбранный для роли пользователя, а если такое поле и в вашей роли пользователя будет пустым, то будет отображен список "Открытые задачи".</p> <p>Для выбора доступны все общие списки, системные списки и списки, относящиеся к вашей роли для типа записи операции.</p> <p>Если выбранный вами список впоследствии удаляется или становится недоступным пользователям с этой ролью и если поле "Список операций в пользовательском представлении календаря" в настройках календаря пользователя пустое, для этого пользователя будет отображен список "Открытые задачи".</p> |
| Срок действия паролей пользователей истекает через         | <p>Указывает срок действия пароля для пользователя с данной ролью. По истечении этого срока пользователь будет вынужден сменить пароль.</p> <p>Поле по умолчанию не имеет значения. Если оставить это поле пустым для роли, для пользователей с этой ролью будет применяться период истечения срока действия, определенный для компании. Сведения об определении управления паролями для компании см. в разделе Настройка управления паролями в компании (см. <a href="#">Задание параметров паролей компании</a> на стр. 1268).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если роль не имеет полномочий "Управление компанией", это поле предназначено только для чтения.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Поле                                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ограничения IP-адресов включены                | (Только чтение) Если установлен этот флажок, можно указать, что пользователи с этой ролью могут иметь доступ к Oracle CRM On Demand только с определенных IP-адресов. Можно указать IP-адреса в поле "Разрешенные IP-адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Разрешенные IP-адреса                          | <p>Если необходимо разрешить пользователям с этой ролью доступ к Oracle CRM On Demand только с определенных IP-адресов, введите допустимые адреса или диапазоны адресов для роли в этом поле. Если в это поле не введены никакие адреса, пользователи с этой ролью могут получить доступ к Oracle CRM On Demand с любого IP-адреса, разрешенного на уровне компании. Для получения дополнительных сведений об использовании разрешений для IP-адресов см. раздел Ограничения IP-адресов для ролей (см. <a href="#">Об ограничениях IP-адресов для ролей</a> на стр. 1539).</p> <p>Разделяйте IP-адреса и диапазоны IP-адресов запятыми. Ниже приведен пример ввода нескольких адресов.</p> <p>192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15</p> <p>Используйте дефис (-) для обозначения диапазона адресов, как показано в следующем примере:</p> <p>192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если ограничены IP-адреса для собственной роли пользователя и текущий IP-адрес не попадает в диапазон адресов, разрешенных для данной роли пользователя, сохранить изменения для этой роли будет невозможно. Эта функция позволяет предотвратить случайную самоблокировку Oracle CRM On Demand.</p> |
| Максимальное число записей для экспорта списка | <p>Введите значение в этом поле, чтобы ограничить число записей, которые пользователи, обладающие этой ролью, могут экспортировать одновременно при экспорте списка записей. Например, если нужно ограничить объем экспорта одновременно 100 записями, следует ввести в этом поле значение 100.</p> <p>Данное ограничение применяется только при экспорте записей с помощью команды меню "Экспорт списка" на страницах списка. Оно не действует для операций экспорта, которые выполняются с помощью помощника экспорта или по любому другому каналу.</p> <p>Поле по умолчанию не имеет значения, то есть ограничения не применяются.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

- На шаге 2 ("Доступ к типам записей") для каждого типа записи установите флажок каждого уровня доступа, который требуется предоставить роли.  
Для каждого типа записи можно выбрать один или несколько уровней доступа из числа следующих:
  - Имеет доступ



- Можно создать
- Можно прочитать все записи

Дополнительные сведения об этих уровнях доступа см. в разделе [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 1537).

**ВНИМАНИЕ!** Отказ в доступе к типу записи (т. е. снятие флажка "Имеет доступ" для этого типа записи в мастере управления ролями) может лишить пользователя возможности создавать записи другого типа. Например, если запретить доступ к записи, необходимой пользователю для создания записей другого типа, пользователь, обладающий данной ролью, не сможет создавать такие записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для преобразования зацепок и регистраций сделок пользователям должен быть предоставлен соответствующий уровень доступа к определенным типам записей. Дополнительные сведения об уровнях доступа, необходимых для преобразования зацепок, см. в разделе [Настройки профиля доступа и роли для преобразования зацепок](#) (см. [Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок](#) на стр. 277). Дополнительные сведения об уровнях доступа, необходимых для преобразования зацепок, см. в разделе [Настройки профиля доступа и роли для преобразования зацепок](#) (см. [Настройки профиля доступа и роли пользователя для преобразования регистраций сделок](#) на стр. 494).

**СОВЕТ.** При изменении уровней доступа для роли необходимо, чтобы после сохранения изменений пользователи, которым назначена эта роль, вышли из системы и затем вошли повторно, иначе изменения в их роли не вступят в силу.

- 2 На шаге 3 ("Профили доступа") выберите профили доступа, которые требуется назначить этой роли. Дополнительные сведения о профилях доступа в ролях см. в разделе [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 1551).
- 3 На шаге 4 ("Полномочия") необходимо установить флажок "Назначить" для каждого полномочия, которое следует назначить данной роли, и снять этот флажок для полномочий, которые следует отменить для этой роли.

Привилегии перечисляются в алфавитном порядке по категориям.

**ВНИМАНИЕ!** В некоторых случаях снятие флажка "Назначить" для полномочий роли администратора приводит к удалению этих полномочий из Oracle CRM On Demand, и администратор компании теряет возможность предоставлять это полномочие другим ролям. При возникновении данной проблемы свяжитесь с Oracle CRM On Demand Customer Care для восстановления полномочий.

Дополнительные сведения о привилегиях в составе ролей см. в разделе [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 1538).

- 4 На шаге 5 ("Доступ к вкладкам и их порядок") переместите вкладки в соответствующий раздел страницы и, используя стрелки вверх и вниз в разделе "Выбранные вкладки", определите порядок, в котором они будут отображаться по умолчанию.

В разделе "Недоступные вкладки" перечислены вкладки типов записей и пользовательские веб-вкладки, которые можно сделать доступными для роли. Состав списка типов записей в этом разделе определяется в Oracle CRM On Demand автоматически. В этот список также включается большинство типов записей из тех, которые были показаны на шаге 2 мастера управления ролями. Остальные типы записей, такие как "Книги", не включаются в этот список, поскольку не могут быть представлены вкладками. Вкладки, показанные в разделе "Недоступные вкладки", недоступны пользователям, которым назначена данная роль.

Чтобы сделать вкладки доступными или видимыми для пользователей, имеющих данную роль, выполните следующие действия:

- Переместите в раздел "Выбранные вкладки" те вкладки, которые должны отображаться для пользователей по умолчанию. В этом разделе перечисляются вкладки типов записей и пользовательские веб-вкладки, которые по умолчанию отображаются для каждого пользователя, представляющего данную роль, когда он впервые входит в систему с этой ролью. Определите

первоначальный порядок отображения вкладок, используя стрелки вверх и вниз. Каждый пользователь с этой ролью может сам настраивать свои параметры, чтобы эти вкладки не отображались по умолчанию или отображались в другом порядке. Дополнительные сведения об изменении пользователями своих личных настроек см. в разделе "Индивидуализация приложения".

- Переместите в раздел "Доступные вкладки" те вкладки, которые пользователи не должны видеть по умолчанию, но могут сделать видимыми для себя. В этом разделе перечисляются вкладки типов записей и пользовательские веб-вкладки, которые доступны для роли, но по умолчанию не отображаются. Пользователь не будет видеть эти вкладки, пока не сделает их видимыми для себя в своем личном макете (открываемом по ссылке "Моя настройка"). Каждый пользователь, которому назначена данная роль, может настроить свои параметры так, чтобы доступные вкладки отображались по умолчанию. Пользователь может также определить порядок их отображения.
- Вкладки, которые требуется скрыть от пользователей, оставьте в разделе "Недоступные вкладки".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Перемещение вкладки из раздела "Недоступные вкладки" в раздел "Доступные вкладки" или "Выбранные вкладки" делает ее доступной для пользователя только в том случае, если для соответствующего типа записи на шаге 2 мастера управления ролями ("Доступ к типам записей") установлен флажок "Имеет доступ".

**СОВЕТ.** Одной операцией можно переместить целиком последовательность вкладок: выберите первую вкладку, нажмите клавишу Shift и, удерживая ее, щелкните последнюю вкладку последовательности. Затем щелкните стрелку вправо или влево.

- 5 На шаге 6 ("Назначение макета страницы") для каждого типа записи выберите тип представления страницы - статический или динамический, а затем в списке макетов страниц, доступных для этого типа представления, выберите нужный макет.

Макет страницы определяет, какие поля и разделы увидят пользователи на страницах создания записей соответствующего типа, страницах их изменения и страницах сведений о типах записей. В составе Oracle CRM On Demand предусмотрен стандартный макет страницы для каждого типа записи. Стандартный макет страницы - это статический макет, который не может быть удален. Поэтому в списке 'Тип представления страницы' всегда содержится вариант 'Статический'. Пункт 'Динамический' включается в список, только если для данного типа записи доступны динамические макеты страниц. Администраторы компаний могут создавать дополнительные статические и динамические макеты страниц для типов записей.

Для каждого типа записи можно назначить роли стандартный макет страницы и любые макеты, специально созданные для этого типа записи. Дополнительные сведения о создании статических и динамических макетов страниц см. в разделе Страница настройки приложения для типа записи (см. [Страница "Настройка приложения" для типов записей](#) на стр. 1322).

По умолчанию в качестве макета страницы для типа записи используется стандартный статический макет, соответствующий этому типу записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Состав списка типов записей, показываемого на шаге 6 мастера управления ролями, определяется в Oracle CRM On Demand автоматически. В него могут быть включены типы записей, не представленные в Oracle CRM On Demand. вкладками, например "Администратор" или "Владелец".

- 6 Если требуется настроить параметры индикаторов записей разделов связанной информации для типа записей, на шаге 6 (назначение макета записи) выполните следующее:
  - a В строке для этого типа записей щелкните ссылку "Настройка" в столбце "Управление индикатором записи", чтобы открыть страницу для настройки параметров индикаторов записей.
  - b Переместите каждый раздел связанной информации, для которого требуется отобразить индикаторы записей, из списка "Доступная связанная информация" в список "Выбранная связанная информация".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для выбора доступны все разделы связанной информации, которые поддерживаются для данного типа записей и поддерживают функции индикатора записей, в том числе разделы связанной информации, которые недоступны в макете страницы сведений,

выбранном в текущий момент в роли для этого типа записей. Настройки индикаторов записей будут применяться к типу записи для этой роли, пока не будут снова изменены. Таким образом, если обновить макет страницы сведений, назначенный роли для типа записи, настройки индикаторов записей будут применяться к обновленному макету. Аналогичным образом, если в дальнейшем роли будет назначен другой макет страницы сведений, настройки индикаторов записей будут применяться к новому макету страницы.

- c После завершения настройки индикаторов записей для типа записи щелкните "Назад", чтобы вернуться на главную страницу шага 6 мастера.
- d Повторите шаги a - c этой процедуры для каждого типа записи, для которого требуется настроить индикаторы записей для этой роли.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи, роль которых включает полномочия "Индивидуальная настройка страницы сведений - индикатор записей", могут индивидуализировать настройки индикаторов записей на странице сведений для типа записи. Индивидуальные настройки пользователя для индикаторов записей переопределяют настройки на уровне роли. Однако все индивидуально настроенные макеты страниц для типа записи для роли, включая индивидуальные настройки индикаторов записей, можно удалить, восстановив для макета страницы макет по умолчанию. Пользователи, роль которых включает полномочия "Индивидуальная настройка страницы сведений - индикатор записей", также могут восстановить настройки по умолчанию для типа записи для роли, сбросив собственные индивидуальные настройки индикаторов записей для типа записи. Сведения о сбросе макетов страниц см. в разделе [Сброс индивидуализированных макетов страниц \(на стр. 1568\)](#). Сведения о поведении индикаторов записей см. в разделе [Индикаторы записей для разделов связанной информации \(на стр. 78\)](#). Сведения об индивидуальной настройке параметров индикаторов записей см. в разделе [Управление индикаторами записей для разделов связанной информации \(на стр. 837\)](#).

- 7 На шаге 7 ("Назначение макета поиска") для каждого типа записи выберите нужный вариант в списке доступных макетов поиска.

Для каждого указанного здесь типа записи в поле "Имя макета поиск" приводится список доступных макетов. Макеты поиска определяют, какие поля (стандартные и пользовательские) можно использовать при поиске записей и какие поля выводятся на страницах результатов поиска. Макеты поиска можно назначить большинству основных типов записей, доступных для роли в виде вкладок. Можно назначать макеты поиска и другим типам записей, допускающим поиск, таким как "Продукт" и "Пользователь". Дополнительные сведения о создании и изменении макетов поиска см. в разделе [Управление макетами поиска \(на стр. 1424\)](#).

- 8 На шаге 8 ("Оценка макета главной страницы") для каждого типа записи выберите нужный вариант в списке доступных макетов главной страницы.

Для каждого указанного здесь типа записи можно назначить роли стандартный макет главной страницы и любые макеты, специально созданные для этого типа записи. Список типов записей включает все основные типы записей, доступные для роли в виде вкладок.

Макет главной страницы определяет, какие данные увидят пользователи на главной странице для соответствующего типа записи. В составе Oracle CRM On Demand для каждого основного типа записи, который может быть представлен вкладкой, предусмотрен макет главной страницы, используемый по умолчанию. Для всех типов записей можно создавать и настраивать дополнительные макеты главных страниц. Дополнительные сведения о создании макетов главных страниц см. в разделе [Создание макетов главной страницы записей \(на стр. 1435\)](#).

- 9 (Необязательно) В шаге 9 параметр "Назначение макета новых записей" для каждого типа записи указывает макет, который должен использоваться для страниц, где пользователи вводят сведения для новых записей. В следующей ниже таблице описываются поля в шаге 9 мастера "Управление ролями".

| Поле                            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя макета новой записи         | Администраторы могут настраивать собственные макеты для страниц, на которых пользователи вводят сведения для новых записей. Если для типа записи созданы подобные пользовательские макеты, пользовательский макет выбирается в списке в поле "Имя макета новой записи". По умолчанию значение в этом поле не выбрано. Если поле оставлено пустым, макет, назначенный данной роли для страницы сведений в шаге 6 мастера управления ролями, также используется для страницы, где пользователи вводят сведения для новых записей, при условии, что пользователь не выполнил индивидуальную настройку макета полей для данного типа записи (в таком случае используется такой индивидуализированный макет).                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Только экспресс-создание ссылок | <p>Этот флажок позволяет указать, когда должен использоваться пользовательский макет, выбранный в поле "Имя макета новой записи", следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если этот флажок снят, при создании новой записи в любой области Oracle CRM On Demand будет использоваться выбранный пользовательский макет.</li> <li>■ Если этот флажок установлен, выбранный макет используется только в том случае, когда пользователь создает запись с помощью панели действий или глобального заголовка. При создании записи пользователем в другой области Oracle CRM On Demand используется макет для страницы сведений данной роли, если пользователь не выполнил индивидуальную настройку макета полей для данного типа записи (в этом случае используется индивидуализированный макет).</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если в поле "Имя макета новой записи" не выбран макет, флажок "Только экспресс-создание ссылок" не действует.</p> |

1 Нажмите "Готово".

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Управление ролями \(на стр. 1533\)](#)
- [Указания по настройке ролей \(на стр. 1534\)](#)
- [Работа со страницей списка ролей \(на стр. 1535\)](#)
- [О доступе к типам записей для ролей \(на стр. 1537\)](#)
- [О профилях доступа в ролях \(на стр. 1551\)](#)
- [О привилегиях в ролях \(на стр. 1538\)](#)

## Управление профилем доступа

В Oracle CRM On Demand управление профилями доступа осуществляется на странице "Список профилей доступа" и в мастере профиля доступа. Страницы профиля доступа можно открыть с помощью глобальной ссылки "Администрирование", доступной на каждой странице Oracle CRM On Demand.

*Профиль доступа* в Oracle CRM On Demand представляет собой именованный набор разрешений для типов основных и связанных записей.

*Тип основной записи* представляет собой тип записи, который может использоваться как независимый тип записи. *Тип связанной записи* представляет собой тип записи, который должен иметь родительскую запись.

Многие типы основных записей могут использоваться также как тип связанных записей. Например, "Возможности" представляют тип связанных записей. Он основан на типе основной записи "Возможность" и связан с родительскими записями организации, которые основаны на типе записей "Организация".

*Разрешение* – это возможность чтения, создания, обновления или удаления данных в записях, которые являются экземплярами типов записей. Разрешения называются также правами доступа или уровнями доступа. Можно настроить разрешения непосредственно для каждого типа записи, например организаций, контактов, запросов на обслуживание и т. д. Для некоторых типов записей можно также настроить разрешения для типов связанных записей.

Можно настроить для типов основных и связанных записей много профилей доступа, состоящих из разных разрешений. Чтобы предоставить эти разрешения пользователям, подлинность которых установлена, (включая внешние системы), профили пользователя связываются с ролями, книгами, командами и группами.

В Oracle CRM On Demand предусмотрен набор предварительно определенных профилей доступа. Далее перечислены некоторые из стандартных профилей доступа:

- Правка
- Полн.
- Только для чтения
- Профиль доступа по умолчанию для администратора
- Профиль доступа владельца для администратора

Обычно профилям доступа присваиваются имена, позволяющие различать профили доступа по умолчанию и профили доступа владельца. (В списке предварительно определенных профилей доступа существуют пары профилей доступа, в именах которых используются термины *Стандартный* и *владелец*.) Эти термины помогают определить, какие профили пользователя следует использовать в назначениях профилей доступа для ролей пользователя, в которых требуется назначить профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

Профили доступа "Правка", "Полный" и "Только для чтения" являются общими и могут быть присвоены участнику любой роли, команды или книги. Например, можно назначить "Полный" профиль доступа профилю доступа владельца роли "Администратор". В стандартном приложении профиль полного доступа дает пользователю с ролью "Администратор" возможность создавать связанные записи для записей верхнего уровня, а также извлекать, обновлять и удалять записи всех основных типов и связанных с ними типов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Администраторы могут изменять настройки доступа в профилях доступа, используемых по умолчанию. Поэтому имя профиля доступа может не соответствовать фактическим разрешениям, предоставляемым пользователю в этом профиле.

Можно использовать предварительно определенные типы записей, редактировать существующие или создавать пользовательские профили доступа в соответствии с конкретными требованиями компании. При создании нового профиля доступа существует возможность скопировать существующий профиль доступа, присвоив ему новое имя, а затем отредактировать копию нужным образом.

Для просмотра, создания или пересмотра профилей доступа в компании роль текущего пользователя должна иметь полномочия "Управление ролями и доступом". Рекомендуется присваивать полномочия на управления доступом только администраторам компании, поскольку профили доступа напрямую затрагивают безопасность защищенных данных.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [О профилях доступа в ролях \(на стр. 1551\)](#)
- Профили доступа в командах, группах и книгах (см. [О профилях доступа в командах, группах и книгах на стр. 1552](#))
- Распространение доступа путем наследования для команды (см. [Распространение доступа с помощью наследования команд на стр. 1553](#))
- [Работа со страницей списка профилей доступа \(на стр. 1555\)](#)
- Уровни доступа для типов основных записей (см. [Об уровнях доступа для основных типов записей на стр. 1556](#))
- [Уровни доступа для связанных типов записей \(на стр. 1557\)](#)
- [Процесс настройки профилей доступа \(на стр. 1564\)](#)
- [Как определяются права доступа \(на стр. 1620\)](#)

## О профилях доступа в ролях

Каждая роль в Oracle CRM On Demand имеет два назначения профиля доступа:

- Назначение профиля доступа по умолчанию
- Назначение профиля доступа владельца

Можно назначить профиль доступа нескольким ролям, кроме того, один и тот же профиль доступа может быть профилем доступа по умолчанию и профилем доступа владельца для роли. Например, можно назначить профиль доступа "Полный" (один из предварительно определенных профилей доступа) в качестве профиля доступа по умолчанию и профиля доступа владельца для роли "Администратор".

Профили доступа назначаются роли в шаге 3 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

### Профиль доступа по умолчанию

Профиль доступа по умолчанию для роли определяет права доступа пользователя к записям, не принадлежащим ему, но отображаемым, поскольку для соответствующего типа записей в настройках доступа к типу записей роли пользователя установлен флажок "Можно прочитать все записи".

Если для типа записей роли пользователя не установлен флажок "Можно прочитать все записи", пользователь не имеет доступа к этому типу записей через роль и профиль доступа по умолчанию для роли никогда не используется для этого типа записей.

В соответствии с соглашением о присвоении имен, профили доступа, настраиваемые для назначения в качестве профиля доступа по умолчанию, именуются следующим образом:

*имя роли* Профиль доступа по умолчанию,

где:

- *имя роли* – имя роли, в которой будет использоваться профиль доступа.

Например, имя *Профиль доступа по умолчанию для администратора* указывает, что этот профиль доступа определяет права доступа к типам записей и связанным типам записей для роли "Администратор".

### Профиль доступа владельца

Профиль доступа владельца в роли определяет права доступа пользователя к записям, владельцем которых является он или его подчиненный.

В соответствии с соглашением о присвоении имен, профили доступа, настраиваемые для назначения в качестве профиля доступа владельца, именуются следующим образом:

*имя роли* Профиль доступа владельца



где:

- *имя роли* – имя роли, в которой будет использоваться профиль доступа.

Например, имя *Профиль доступа владельца для менеджера службы сервиса* указывает, что этот профиль доступа определяет права доступа к типам записей и связанным типам записей для роли "Менеджер службы сервиса".

### Связанные темы

Информацию, связанную с профилями доступа, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- Процесс настройки профилей доступа (на стр. 1564)
- Как определяются права доступа (на стр. 1620)

Информацию, связанную с ролями, см. в следующих разделах:

- Управление ролями (на стр. 1533)
- Указания по настройке ролей (на стр. 1534)
- Работа со страницей списка ролей (на стр. 1535)
- О доступе к типам записей для ролей (на стр. 1537)
- О профилях доступа в ролях (на стр. 1551)
- О привилегиях в ролях (на стр. 1538)
- Добавление ролей (на стр. 1540)

## О профилях доступа в командах, группах и книгах

Профили доступа используются для присвоения прав доступа пользователям, являющимся участниками команд или групп (через книги пользователя), и пользователям, связанным с пользовательскими книгами. (Профили доступа назначаются также ролям, как описано в разделе Профили доступа в ролях (см. [О профилях доступа в ролях](#) на стр. 1551).) Назначение пользователям профилей доступа для команд и книг обеспечивает им доступ к записям, которые были бы им недоступны, если бы они были ограничены в правах доступа, предоставляемых профилями доступа, которые назначены их роли.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand каждому пользователю назначается книга по умолчанию, носящая имя пользователя. При назначении пользователю записи эта запись назначается книге пользователя по умолчанию. Когда запись принадлежит команде, команда представляет собой набор книг по умолчанию для пользователей, являющихся членами команды. Когда пользователь становится участником команды, книга для этого пользователя добавляется в набор книг пользователей, составляющих команду. Книги пользователей автоматически связываются с записями при изменении владельца записи и при изменении членства в команде.

*Группы* представляют собой предварительно определенные команды, поддерживаемые для определенных типов записей. Если владелец записи является участником группы, другие участники этой группы автоматически добавляются в команду для этой записи. Членам группы по умолчанию предоставляется полный доступ к записи, этот уровень доступа не изменяется.

Каждой книге пользователя должен быть присвоен профиль доступа, который определяет права доступа пользователя к записям, к которым он может получить доступ благодаря участию в команде. Установив флажок "Могут быть предоставлены членам команды" в профиле доступа, можно сделать любой профиль доступным для назначения участникам команды.

Аналогично, каждому пользователю, связанному с пользовательской книгой, должен быть присвоен профиль доступа, который определяет права доступа пользователя к записям в этой пользовательской книге. Установив флажок "Могут быть предоставлены членам команды" в профиле доступа, можно сделать любой профиль доступным для назначения связи пользователя с книгой.



Дополнительные сведения о книгах пользователей и пользовательских книгах см. в разделе [Управление книгами \(на стр. 1570\)](#).

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- Процесс настройки профилей доступа (на стр. 1564)
- Как определяются права доступа (на стр. 1620)

## Распространение доступа с помощью наследования команд

*Наследование команды* означает автоматическое добавление участников команды организации в команды для записей, связанных с этой организацией. Для контактов и возможностей, связанных с родительской организацией доступен вариант наследования для команды. Для других типов отношений в команде наследование для команды не поддерживается.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Когда пользователь становится участником команды, его книга добавляется в набор книг пользователей, входящих в команду. В Oracle CRM On Demand не различаются пользователи, добавленные в команду с помощью функции наследования команды, и пользователи, добавленные вручную (т. е. книги пользователей, добавленные в команду путем наследования, рассматриваются аналогично книгам пользователей, добавленным в команду вручную).

### Наследование команды для типа записи "Контакт"

В случае типа записи "Контакт" наследование команды управляется флажком "Включить наследование родительской команды для контакта" на странице "Профиль компании". Если этот флажок установлен, команды контактов, связанные с родительской организацией, наследуют участников команды родительской организации следующим образом:

- Если контакт связан с родительской организацией:
  - Каждый участник команды для организации (включая владельца компании) становится участником команды контакта при условии, что в поле "Доступ контакта" в записи пользователя для команды организации определен профиль доступа.
  - Владелец организации по умолчанию присваивается профиль доступа "Полный" для участия в команде контакта, даже если профиль доступа "Полный" отключен.
- Когда в команду организации добавляется новый участник, участие пользователя в командах для контактов, связанных с этой организацией, определяется следующим образом:
  - Если в поле "Доступ контакта" в записи пользователя для команды субъекта определен профиль доступа, новый участник команды субъекта становится также участником команды контакта для каждого контакта, связанного с субъектом. Кроме того, профиль доступа для пользователя в команде контакта для каждого связанного контакта обновляется, с тем чтобы он совпал с профилем доступа для пользователя в команде субъекта.
  - Если в поле "Доступ контакта" в записи пользователя для команды субъекта не определен профиль доступа, ни для одного из контактов, связанных с субъектом, новый участник команды субъекта не добавляется в команду контакта. Если пользователь уже является участником команды контакта, связанного с субъектом, этот пользователь удаляется из команды этого контакта.
- При изменении владельца организации:
  - Новый владелец становится участником команд контактов во всех связанных записях контактов.
  - Предыдущий владелец организации остается участником команд контактов, в которые он уже добавлен.
- При удалении пользователя из команды организации это пользователь остается участником команд контактов, в которые он был добавлен с помощью функции наследования команды.

### Наследование команды для типа записи "Возможность"

В случае типа записи "Возможность" наследование команды управляется флажком "Включить наследование родительской команды для возможности" на странице "Профиль компании". Если этот флажок установлен, команды для возможностей, связанные с родительской организацией, наследуют участников команды родительской организации следующим образом:

- Если возможность связана с родительской организацией:
  - Каждый участник команды для организации (включая владельца компании) становится участником команды возможности при условии, что в поле "Доступ возможности" в записи пользователя для команды организации определен профиль доступа.
  - Владельцу организации по умолчанию присваивается профиль доступа "Полный" для участия в команде возможности, даже если профиль доступа "Полный" отключен.
- Когда в команду организации добавляется новый участник, участие пользователя в командах для возможностей, связанных с этой организацией, определяется следующим образом:
  - Если в поле "Доступ к бизнес-возможности" в записи пользователя для команды субъекта определен профиль доступа, новый участник команды субъекта становится также участником команды бизнес-возможности для каждой бизнес-возможности, связанной с субъектом. Кроме того, профиль доступа для пользователя в команде бизнес-возможности для каждой связанной бизнес-возможности обновляется, с тем чтобы он совпал с профилем доступа для пользователя в команде субъекта.
  - Если в поле "Доступ к бизнес-возможности" в записи пользователя для команды субъекта не определен профиль доступа, ни для одной из бизнес-возможностей, связанных с субъектом, новый участник команды субъекта не добавляется в команду бизнес-возможности. Если пользователь уже является участником команды бизнес-возможности, связанной с субъектом, этот пользователь удаляется из команды этой бизнес-возможности.
- При изменении владельца организации:
  - Новый владелец становится участником команд для возможностей во всех связанных записях возможностей.
  - Предыдущий владелец организации остается участником команд для возможностей, в которые он уже добавлен.
- При удалении пользователя из команды организации этот пользователь остается участником команд для возможностей, в которые он был добавлен с помощью функции наследования команды.

#### Что происходит при отключении наследования команды?

В результате наследования команды у участников команды организации, которые становятся участниками команд в связанных записях контактов и возможностей, может оказаться слишком много прав доступа. В этом случае можно отключить наследование команды для типа записи "Контакт", для типа записи "Возможность" или для обоих этих типов, сняв соответствующие флажки на странице "Профиль компании".

Если отключить наследование команды для типа записи "Контакт", участие в командах организаций и контактов определяется следующим образом:

- Поле доступа для контакта в записях пользователей в командах организации не выводится.
- Пользователи, добавленные в команду организации в качестве новых участников, не добавляются в команды контактов в записях контактов, связанных с этой организацией.
- Если ранее для типа записи "Контакт" было включено наследование команды, а затем оно было отключено, пользователи, ставшие участниками команд с помощью функции наследования команды, остаются в этих командах.

Если отключить наследование команды для типа записи "Возможность", участие в командах организаций и возможностей определяется следующим образом:

- Поле доступа для возможности в записях пользователей в командах организаций не выводится.
- Пользователи, добавленные в команду организации в качестве новых участников, не добавляются в команды для возможностей в записях возможностей, связанных с этой организацией.

- Если ранее для типа записи "Возможность" было включено наследование команды, а затем оно было отключено, пользователи, ставшие участниками команд с помощью функции наследования команды, остаются в этих командах.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 1564)
- [Как определяются права доступа](#) (на стр. 1620)

### Работа со страницей списка профилей доступа

На странице "Список профилей доступа" можно выполнить действия, перечисленные в следующей таблице.

| Операция                                                                          | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Добавление нового профиля доступа                                                 | <p>В строке заголовка на странице "Список профилей доступа" нажмите кнопку "Создать". Будет открыт мастер профиля доступа.</p> <p>Дополнительные сведения об использовании мастера профиля доступа см. в разделе <a href="#">Процесс настройки профилей доступа</a> (на стр. 1564).</p>                                                                                                                                   |
| Добавление нового профиля доступа путем копирования существующего профиля доступа | <p>В меню на уровне записи рядом с именем профиля доступа выберите команду "Копировать". Будет открыт мастер профиля доступа.</p> <p>Дополнительные сведения об использовании мастера профиля доступа см. в разделе <a href="#">Процесс настройки профилей доступа</a> (на стр. 1564).</p>                                                                                                                                |
| Отключение профиля доступа                                                        | <p>Установите флажок "Отключено" для профиля доступа.</p> <p>После отключения профиль доступа не может использоваться в любых новых связях с ролями, командами или книгами. Однако отключенный профиль доступа продолжает действовать для ранее установленных связей с ролями, командами или книгами, пока им не будет назначен другой профиль доступа.</p>                                                               |
| Выбор языка для просмотра списка профилей доступа                                 | <p>В строке заголовка на странице "Список профилей доступа" в поле "Язык перевода" выберите язык, на котором требуется просмотреть список профилей доступа. Этот список можно просмотреть на любых языках, поддерживаемых для данной компании в Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для существующего профиля доступа отсутствует переведенное имя, это имя не переводится и отображается в скобках.</p> |

Если доступны элементы управления для поиска по алфавиту, можно воспользоваться ими для фильтрации списка профилей доступа. Дополнительные сведения о поиске по алфавиту см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- Процесс настройки профилей доступа (на стр. 1564)
- Как определяются права доступа (на стр. 1620)

### Об уровнях доступа для основных типов записей

Можно присвоить или отменить права доступа для типов основных записей, установив уровни доступа на шаге 2 в мастере профиля доступа. Дополнительные сведения об использовании мастера профиля доступа см. в разделе [Процесс настройки профилей доступа \(на стр. 1564\)](#).

Уровни доступа представляют нижний уровень разрешений, которые могут быть присвоены типу записи. Для каждого типа основной записи определяются права доступа для любого пользователя, наследующего этот профиль доступа через один или несколько компонентов управления доступом (роли, иерархия отчетности, команды и книги). Например, когда пользователь выполняет детализацию возможности из списка возможностей, права доступа, позволяющие пользователю просматривать сведения о возможности и выполнять операции, определяются уровнем доступа для типа основной записи "Возможность", заданном на шаге 2 в мастере профиля доступа.

Описание в этом разделе уровней доступа для типов основных записей относится к функциональной возможности уровней доступа при их обособленной работе. Записи, которые может просматривать пользователь, и операции, которые он может с ними выполнять, определяются комбинацией одного или нескольких уровней доступа, которые применяются к записям через один ли несколько профилей доступа.

Типы записей, управление которыми осуществляется с помощью специальных полномочий, отображаются во всех профилях доступа с уровнем доступа, заданным по умолчанию. Для типов основных записей по умолчанию задан параметр настройки "Только чтение". Чтобы присвоить пользователям уровень доступа, который требуется им для различных типов записей, необходимо изменить настройку по умолчанию.

Для каждого типа основной записи может быть задан один из следующих уровней доступа.

- **Только чтение.** Этот уровень запрещает пользователю выполнять операции, например редактирование или удаление основной записи.
- **Чтение/Изменение.** Этот уровень доступа позволяет пользователю просматривать и редактировать основные записи.
- **Чтение/Изменение/Удаление.** Этот уровень доступа позволяет пользователю просматривать, редактировать и удалять основные записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Разрешение на создание записей основного типа не определяется параметром, заданным на шаге 2 мастера профиля доступа. Оно определяется параметром, заданным на шаге 2 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о ролях см. в разделе [Управление ролями \(на стр. 1533\)](#).

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- Процесс настройки профилей доступа (на стр. 1564)
- Как определяются права доступа (на стр. 1620)

## Уровни доступа для связанных типов записей

Можно присвоить или отменить права доступа для типов связанных записей на шаге 2 в мастере профиля доступа. Дополнительные сведения об использовании мастера профиля доступа см. в разделе [Процесс настройки профилей доступа \(на стр. 1564\)](#).

Типы связанных записей, управление которыми осуществляется с помощью специальных полномочий, отображаются во всех профилях доступа с уровнем доступа, по умолчанию заданным как "Нет доступа". Чтобы присвоить пользователям уровень доступа, который требуется им для различных типов записей, необходимо изменить настройку по умолчанию.

Например, тип записи "Пользовательский объект 04" является типом связанной записи в родительском типе записи "Возможность". В профиле доступа "Полный" для типа связанной записи "Пользовательский объект 04" по умолчанию задан уровень доступа "Нет доступа". В результате пользователь, являющийся участником команды для возможности с профилем доступа "Полный" не может видеть типы связанных записей, основанные на типе связанной записи "Пользовательский объект 04". Чтобы пользователь смог просматривать записи пользовательского объекта 04 в записях возможности, необходимо изменить уровень доступа по умолчанию.

Содержание раздела:

- Отношения записей
- Параметры уровня доступа для типов связанных записей

### Отношения записей

Отношение между типом родительской записи и типом ее связанной записи (дочерней записи) определяет параметры уровня доступа, доступные для назначения типу связанной записи.

Существуют следующие типы отношений и параметры уровня доступа:

- **Отношение "один-много"**. В отношении "один ко многим" у одной родительской записи может быть несколько дочерних записей связанного типа записи. Например, связанный тип записи "Активы" доступен на странице связанной информации для организации в мастере профиля доступа. Родительский тип записи "Организация" связан со связанным типом записи "Активы" отношением "один ко многим". Для отношения "один-много" возможны следующие уровни доступа:
  - Просмотр
  - Только чтение
  - Нет доступа
- **Отношение "один ко многим основным"**. В отношении "один ко многим основным" связанный тип записи основан на основном типе записи, и права доступа для основного типа записи могут определять права доступа для связанного типа записи. В отношении "один ко многим основным" у одной родительской записи может быть несколько дочерних записей связанного типа записи. Например, связанный тип записи "Возможности" на странице связанной информации для организации основан на основном типе записи "Возможность". Родительский тип записи "Организация" связан со связанным типом записи "Возможности" отношением "один ко многим основным". Для отношения "один ко многим основным" возможны следующие уровни доступа:
  - Просмотр
  - Только чтение
  - Нет доступа
  - Наследование основного объекта
- **Отношение "один-дочерние"**. В отношении "один к дочерним" дочерние записи основаны на типе записи, у которого нет соответствующего основного типа записи. Примерами типов связанных записей, не имеющих соответствующего типа основной записи, могут служить "Дополнения", "Заметки" и "Команды".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Исключением из этого правила является отношение между дочерними записями контактов для возможности. Хотя тип записи "Контакт" имеет соответствующий тип основной записи, отношение между возможностью и контактами – это отношение "один-дочерние". Пользователи могут добавлять существующие контакты в возможность или удалять контакты из возможности, но не могут создавать новые контакты из возможности.

Для отношения "один-дочерние" возможны следующие уровни доступа:

- Чтение/Создание
- Чтение/Создание/Изменение
- Чтение/Изменение
- Чтение/Изменение/Удаление
- Только чтение
- Нет доступа
- Полн.
- **Отношение "один-только чтение".** Отношение "один-только чтение" подобно отношению "один-дочерние". Однако, как следует из названия отношения, пользователи не могут редактировать или создавать дочерние записи в отношении "один-только чтение". Примером типа связанной записи без соответствующего типа основной записи может служить отслеживание операций. Тип записи "Отслеживание операций" создается в Oracle CRM On Demand автоматически. Для отношения "один-только чтение" возможны следующие уровни доступа:
  - Только чтение
  - Нет доступа
- **Отношение "многие ко многим".** В отношении "многие ко многим" и родительский тип записи, и связанный тип записи основаны на основных типах записей, и записи каждого типа могут быть родительскими или дочерними по отношению друг к другу, в зависимости от того, как рассматривается отношение. Например, связанный тип записи "Организации" на странице связанной информации для пользовательского объекта 01 в мастере профиля доступа основан на основном типе записи "Организация". Родительский тип записи "Пользовательский объект 01" связан со связанным типом записи "Организации" отношением "многие ко многим".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Отношения между двумя типами записей могут быть различными в зависимости от того, какой тип считается родительским, а какой связанным. Например, родительский тип записи "Пользовательский объект 01" связан со связанным типом записи "Организации" отношением "многие ко многим", однако родительский тип записи "Организация" связан со связанным типом записи "Пользовательские объекты 01" отношением "многие ко многим основным".

Для отношения "много-много" возможны следующие уровни доступа:

- Чтение/Создание
- Только чтение
- Просмотр
- Нет доступа
- **Отношение "многие ко многим основным".** Отношение "многие ко многим основным" также является отношением, в котором и родительский тип записи, и связанный тип записи основаны на основных типах записей, и записи каждого типа могут быть родительскими или дочерними по отношению друг к другу. Однако в случаях, когда права доступа для основного типа записи могут определять права доступа для связанного типа записи, появляется ряд дополнительных уровней доступа. Например, связанный тип записи "Пользовательские объекты 01" на странице связанной информации для организации в мастере профиля доступа основан на основном типе записи "Пользовательский объект 01". Родительский тип записи "Организация" связан со связанным типом записи "Пользовательские объекты 01" отношением "многие ко многим основным". Для отношения "многие ко многим основным" возможны следующие уровни доступа:
  - Чтение/Создание



- Только чтение
- Просмотр
- Нет доступа
- Наследование основного объекта
- Добавление/наследование основного объекта
- Добавление/удаление/наследование основного объекта

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Уровень доступа "Чтение/создание" не поддерживается для следующих типов записей: "Продукт, детализированный при вызове: ответы на сообщения", "Продукт, детализированный при вызове: отношения между позициями плана обмена сообщениями" и "Продукт, детализированный при вызове: позиции плана обмена сообщениями".

### Параметры уровня доступа для типов связанных записей

Далее перечислен полный набор параметров уровня доступа для типов связанных записей.

- **Нет доступа.** Параметр "Нет доступа" доступен для всех типов связанных записей. Он запрещает пользователю просмотр записей в связанном списке.
- **Только чтение.** Этот уровень доступа запрещает пользователю редактировать связанные записи в строке родительской записи.
- **Чтение/Создание.** Уровень доступа "Чтение/Создание" доступен для типов связанных записей, которые являются записями отношения "один-дочерние" или являются частью отношений "много-много". Для записей "один-дочерние" уровень доступа "Чтение/Создание" позволяет пользователю создавать новую запись или выполнять детализацию по существующим записям для просмотра подробных сведений, но не разрешает редактировать или удалять записи. Для отношений "много-много" уровень доступа "Чтение/Создание" позволяет пользователю связывать существующую запись как дочернюю для родительской записи, но не разрешает удалять существующую связь.
- **Чтение/Создание/Изменение.** Уровень доступа "Чтение/Создание/Изменение" доступен для типов связанных записей, которые являются записями отношения "один-дочерние". Он позволяет пользователю создавать новую запись или выполнять детализацию по существующим записям для просмотра подробных сведений и редактировать запись при необходимости. Уровень доступа "Чтение/Создание/Изменение" не позволяет удалять дочерние записи.
- **Чтение/Изменение.** Уровень доступа "Чтение/Изменение" возможен для всех отношений кроме связанных записей, которые доступны только для чтения в отношениях "один-только чтение". Уровень доступа "Чтение/Изменение" позволяет пользователю просматривать и изменять связанные записи.
- **Чтение/Изменение/Удаление.** Уровень доступа "Чтение/Изменение/Удаление" доступен для типов связанных записей, которые являются дочерними записями в отношении "один-дочерние". Он позволяет пользователю выполнять детализацию по существующим записям для просмотра подробных сведений, редактировать или удалять запись. Уровень доступа "Чтение/Изменение/Удаление" не позволяет создавать новые дочерние записи.
- **Полный.** Уровень доступа "Полный" доступен для типов связанных записей, не имеющих соответствующего типа основной записи. Для таких типов записей уровень доступа "Полный" позволяет пользователю создавать, просматривать, редактировать и удалять записи.
- **Просмотр.** Уровень доступа "Просмотр" доступен для типов связанных записей только в отношениях "один-много" и "много-много". Уровень доступа "Просмотр" отражается на связанных записях следующим образом:
  - Все дочерние записи, связанные с родительской записью, выводятся в списке связанных записей вне зависимости от того, имеет ли пользователь право на просмотр дочерних записей.
  - Все связанные записи наследуют уровень доступа из типа основной записи, а не из типа родительской записи.

Например, если для типа связанной записи "Возможность" в типе родительской записи "Организация" задан уровень доступа "Просмотр", то на связанных записях возможности это отражается следующим образом:



- Все возможности, связанные с родительской записью организации, выводятся в списке связанных записей, вне зависимости от того, имеет ли пользователь право на просмотр записей возможности.
- Все записи возможности наследуют уровень доступа из типа основной записи "Возможность", а не из типа родительской записи "Организация". При попытке пользователя просмотреть запись связанной возможности более подробно эта операция будет выполнена в том случае, если запись возможности еще существует и пользователь обладает правом на просмотр сведений об этой записи. Если пользователь не обладает правом на просмотр сведений об этой записи возможности, будет выведено сообщение об ошибке.
- **Наследование основного объекта.** Уровень доступа "Наследование основного объекта" доступен только для некоторых типов связанных записей из отношений "один-много" и "много-много". Уровень доступа "Наследование основного объекта" отражается на связанных записях следующим образом:
  - В списке связанных записей отображаются только связанные дочерние записи, на просмотр которых у пользователя есть полномочия.
  - Все связанные записи наследуют уровень доступа из типа основной записи, а не из типа родительской записи.

Например, если для типа связанной записи "Возможность" в типе родительской записи "Организация" задан уровень доступа "Наследование основного объекта", то на связанных записях возможности это отражается следующим образом:

- В списке связанных записей отображаются только связанные записи возможности, на просмотр которых у пользователя есть полномочия.
- Все записи возможности наследуют уровень доступа из типа основной записи "Возможность", а не из типа родительской записи "Организация". При попытке пользователя просмотреть связанную запись возможности более подробно эта операция будет выполнена в том случае, если запись возможности еще существует и пользователь обладает правом на просмотр сведений обо всех записях возможности в списке связанных записей.

Для отношений "много-много" выбор уровня доступа "Наследование основного объекта" означает, что пользователь не может добавлять или удалять отношение между двумя существующими записями. Однако уровень доступа "Наследование основного объекта" доступен также в комбинации с правом доступа на добавление или с правами доступа на добавление и удаление.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если уровень доступа "Наследование основного объекта" (или любая из его комбинаций) будет обнаружен в любом из профилей, используемых для типа связанной записи, настройка "Наследование основного объекта" имеет приоритет. Например, если найдены два уровня, "Просмотр" и "Наследование основного объекта", уровень доступа "Наследование основного объекта" переопределяет уровень доступа "Просмотр". Если найдены три уровня, "Наследование основного объекта", "Только чтение" и "Просмотр", право доступа "Наследование основного объекта" переопределяет уровни доступа "Просмотр" и "Только чтение".

- **Добавление/наследование основного объекта.** Уровень доступа "Добавление/наследование основного объекта" возможен для связанных записей, разделяющих отношение "много-много" с родительской записью. Элемент "Наследование основного объекта" уровня доступа "Добавление/наследование основного объекта" работает так же, как уровень доступа "Наследование основного объекта". Однако уровень доступа "Добавление/наследование основного объекта" позволяет пользователю также связывать существующую связанную запись с родительской записью. Если связанная запись успешно добавлена, эта запись наследует уровень доступа ее основной записи. Уровень доступа "Добавление/наследование основного объекта" не позволяет пользователю удалять существующую связанную запись.
- **Добавление/удаление/наследование основного объекта.** Уровень доступа "Добавление/удаление/наследование основного объекта" возможен для связанных записей, разделяющих отношение "много-много" с родительской записью. Элемент "Наследование основного объекта" уровня доступа "Добавление/удаление/наследование основного объекта" работает так же, как уровень доступа "Наследование основного объекта". Однако уровень доступа "Добавление/удаление/наследование основного объекта" позволяет пользователю также связывать существующую связанную запись с

родительской записью или удалять (отменять) связь между записями. Когда пользователь удаляет связь для связанной записи, запись не удаляется и сохраняется в базе данных. Если связанная запись успешно добавлена, эта запись наследует уровень доступа ее основной записи.

Как правило, для связанных типов записей, которым показывают в следующей таблице, наследовать основной уровень доступа поддержано во всех случаях, в которых тип записи доступен как связанный тип записи. Применяются следующие исключения:

- Для родительского типа записи "Домохозяйство" связанный тип записи "Зацепки" не поддерживает уровень доступа "Наследование основного объекта".
- Для родительского типа записи "Партнер" связанный тип записи "Бизнес-возможность" не поддерживает уровень доступа "Наследование основного объекта".

Если текущий уровень доступа для всех отношений, обозначенных в следующей таблице, имеет значение "Просмотр", рекомендуется изменить уровень доступа с "Просмотр" на "Наследование основного объекта".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Уровень доступа, установленный для типа записи, связанной с завершенными операциями, относится к записям, отображаемым в разделе связанной информации "Завершенные операции" на странице сведений родительской записи. Уровень доступа, установленный для связанных типов записей "Операции" или "Открытые операции" применяется к записям, отображаемым в разделах связанной информации "Операции", "Открытые задачи", "Открытые встречи" и "Открытые операции" на странице сведений в родительской записи.

| Тип связанной записи                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Запросы на аккредитацию                                                                  |
| Операции                                                                                 |
| Вызов участнику                                                                          |
| Бизнес-планы                                                                             |
| Продукт, детализированный при вызове: ответы на сообщения                                |
| Продукт, детализированный при вызове: отношения между позициями плана обмена сообщениями |
| Продукт, детализированный при вызове: позиции плана обмена сообщениями                   |
| Вызовы                                                                                   |
| Запросы на сертификацию                                                                  |
| Завершенные операции                                                                     |
| Зачисления на курс                                                                       |
| Пользовательские объекты 01 и выше                                                       |

| Тип связанной записи                                 |
|------------------------------------------------------|
| Регистрации на экзамен                               |
| Финансовая организация: владелец организации         |
| Финансовая организация: отделение                    |
| Финансовая организация: институт стороннего владения |
| Финансовые организации                               |
| Зацепки                                              |
| Ответы на сообщения                                  |
| Отношения между позициями плана сообщений            |
| Позиции плана сообщений                              |
| Цели                                                 |
| Открытые операции                                    |
| Возможности                                          |
| Компании плана                                       |
| Контакты плана                                       |
| Сделки плана                                         |
| Запросы на обслуживание                              |
| Дополнительные возможности                           |
| Позиции транзакции                                   |

В следующий в таблице перечисляются отношения, в которых поддерживаются все уровни доступа: наследование основного объекта, наследовать добавление/наследование основного объекта и добавление/удаление/наследование основного объекта. Отношения в данной таблице относятся к типу "многие-ко-многим".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в данный момент для каких-либо отношений "многие-ко-многим", которые поддерживают уровень доступа "Наследование основного объекта" и его комбинации, используется уровень доступа "Чтение/Создание", рекомендуется изменить этот уровень доступа на одну из комбинаций "Наследование основного объекта" в связанных типах записей.

| Тип родительской записи          | Тип связанной записи             |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Субъект                          | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Операция                         | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Кампания                         | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Кампания                         | Возможности                      |
| Контакт                          | Вызовы                           |
| Контакт                          | Завершенные операции             |
| Контакт                          | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Контакт                          | Открытые операции                |
| Контакт                          | Возможности                      |
| Пользовательские объекты 01 - 03 | Завершенные операции             |
| Пользовательские объекты 01 - 03 | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Пользовательские объекты 01 - 03 | Открытые операции                |
| Пользовательские объекты 01 - 03 | Зацепки                          |
| Пользовательские объекты 01 - 03 | Возможности                      |
| Пользовательские объекты 01 - 03 | Запросы на обслуживание          |
| Дилер                            | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Дилер                            | Запросы на обслуживание          |
| Фонд                             | Пользовательские объекты 01 - 03 |

| Тип родительской записи | Тип связанной записи             |
|-------------------------|----------------------------------|
| Домохозяйство           | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Зацепка                 | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Событие                 | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Возможность             | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Партнер                 | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Портфель                | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Запрос на обслуживание  | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Решение                 | Пользовательские объекты 01 - 03 |
| Решение                 | Запросы на обслуживание          |
| Транспортное средство   | Пользовательские объекты 01 - 03 |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- Процесс настройки профилей доступа (на стр. 1564)
- Как определяются права доступа (на стр. 1620)

### Процесс настройки профилей доступа

В данной теме описывается, как настроить профили доступа.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand создает записи отслеживания всех изменений профилей доступа. Если роль пользователя включает в себя полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций" и "Аудит конфигурации администрирования", то он может просматривать отслеживание операций для всех изменений профилей доступа. Дополнительные сведения о просмотре отслеживания операций см. в разделе [Просмотр отслеживания операций для изменений конфигурации администрирования](#) (на стр. 1298).

**Перед началом работы.** Для просмотра, создания или пересмотра профилей доступа в компании роль текущего пользователя должна иметь полномочия "Управление ролями и доступом".

Чтобы настроить профиль доступа, выполните следующие задачи:

- 1 [Добавление профилей доступа \(на стр. 1565\).](#)
- 2 Указание уровней доступа для первичных типов записи (см. [Выбор уровней доступа для типов основной записи](#) на стр. 1566).
- 3 Указание уровней доступа для связанных типов записи (см. [Выбор уровней доступа для типов связанной записи](#) на стр. 1567).

Для получения ссылок на темы, дающие дополнительные сведения о профилях доступа, см. Темы, связанные с профилями доступа (см. [Разделы, связанные с профилями доступа](#) на стр. 1568).

### Добавление профилей доступа

Чтобы добавить профиль доступа, используйте следующие способы:

- Создание нового профиля
- Копирование существующего профиля и изменение уровней доступа в нем

Далее описана процедура добавления профиля доступа.

### Чтобы добавить профиль доступа

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управление профилем доступа" нажмите ссылку "Профили доступа".
- 4 На странице "Список профилей доступа" выполните одно из следующих действий.
  - Для создания нового профиля на основе существующего профиля нажмите кнопку "Копировать" в профиле, который необходимо скопировать.
  - Чтобы создать новый профиль не на основе существующего профиля, в строке заголовка выберите "Создать".

Будет открыт мастер профиля доступа, который поможет выполнить этот процесс.

- 5 На шаге 1 мастера профиля доступа введите имя и описание, а затем заполните остальные поля. Остальные поля описаны в следующей таблице.

| Поле                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пометить для перевода | <p>Флажок "Пометить для перевода" применяется только в следующих обстоятельствах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ При изменении имени существующего профиля доступа</li> <li>■ Имя существующего профиля доступа уже переведено на один или несколько других языков</li> </ul> <p>В этих случаях с помощью флажка "Пометить для перевода" можно указать, следует ли заменять переведенное имя профиля доступа новым именем или оставить его неизменным. В зависимости от установки флажка "Отметка для перевода" имя профиля доступа отображается в следующем виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если флажок "Пометить для перевода" установлен, новое имя отображается на языке, используемом при его вводе, независимо от того, какой язык используется для просмотра списка профилей доступа. Когда для просмотра списка профилей применяется язык, используемый при вводе нового имени, для отображения этого имени используется шрифт по умолчанию. Однако когда список профилей доступа</li> </ul> |

| Поле                                         | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | <p>просматривается на другом языке, это имя выделяется синим цветом и заключается в скобки.</p> <p>■ Если флажок "Пометить для перевода" не установлен, новое имя появится в списке при отображении списка профилей доступа на языке, используемом для ввода нового имени. Однако когда список профилей доступа просматривается на другом языке, по-прежнему отображается исходное переведенное имя профиля доступа.</p> <p>При добавлении нового профиля доступа флажок "Отметка для перевода" влияния не оказывает. При добавлении нового профиля доступа новое имя автоматически отображается в списке профилей доступа на всех языках. Когда список профилей доступа просматривается на языке, используемом для ввода нового имени, для отображения имени нового профиля доступа используется шрифт по умолчанию. Когда список профилей доступа просматривается на другом языке, имя нового профиля доступа выделяется синим цветом и заключается в скобки.</p> |
| Могут быть предоставлены членам команды      | Установите этот флажок, чтобы профиль доступа стал доступен для назначения членам команды.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Могут быть предоставлены пользователям книги | Установите этот флажок, чтобы профиль доступа стал доступен для назначения пользователям книги. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Создание профилей доступа для книг (на стр. 1604)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Отключено                                    | Если этот флажок установлен, профиль доступа отключен. Отключенный профиль доступа нельзя использовать в каких-либо новых связях с ролями, командами или книгами. Однако отключенный профиль доступа продолжает действовать для ранее установленных связей с ролями, командами или книгами, пока им не будет назначен другой профиль доступа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** По умолчанию в предварительно определенных профилях доступа для изменения, полного доступа и только для чтения флажки "Могут быть предоставлены членам команды" и "Могут быть предоставлены пользователям книги" установлены. Поэтому при добавлении пользователем другого пользователя в команду или книгу, список выбора профилей доступа, отображаемый в диалоговых окнах "Добавление пользователей" или "Изменение пользователей", включает эти предварительно определенные профили пользователей. Чтобы запретить пользователям назначение какого-либо из этих трех профилей доступа пользователю в книге или книге пользователей в команде, снимите соответствующий флажок для этого профиля доступа.

#### **Выбор уровней доступа для типов основной записи**

Чтобы задать уровни доступа для типов основной записи, выполните следующие действия.

**Чтобы задать уровни доступа для типов основной записи**



- 1 В шаге 2 мастера профиля доступа выберите уровень доступа для каждого типа основной записи. Возможные варианты:

- Только чтение
- Чтение/Изменение
- Чтение/Изменение/Удаление

Дополнительные сведения об уровнях доступа для типов основных записей см. в разделе О уровнях доступа для типов основных записей (см. [Об уровнях доступа для основных типов записей](#) на стр. 1556).

- 2 Чтобы задать уровни доступа для типов записи, связанной с основным типом записи, щелкните ссылку "Связанная информация" для типа основной записи. В противном случае нажмите кнопку "Готово" для сохранения изменений.

Большинство типов записей имеют ссылку "Связанная информация". Связанная информация отображается на страницах сведений о записи в качестве связанных записей. Дополнительные сведения о выборе уровней доступа для типов связанной записи см. в разделе [Выбор уровней доступа для типов связанной записи](#) (на стр. 1567).

### **Выбор уровней доступа для типов связанной записи**

Чтобы задать уровни доступа для типов связанной записи, выполните следующие действия.

#### ***Чтобы задать уровни доступа для типов связанной записи***

- 1 В шаге 2 мастера профиля доступа щелкните ссылку "Связанная информация" для типа основной записи, для которого требуется указать уровни доступа для одного или нескольких типов связанной записи.

- 2 Выберите соответствующий уровень доступа для каждого типа записи связанной информации.

Список выбора вариантов уровня доступа, отображаемый в поле уровня доступа для каждого типа связанной записи, зависит от отношения типа связанной записи с типом ее родительской записи. В зависимости от уровня доступа, определенного в этом поле и в мастере управления ролями, пользователи могут предоставлять или отменять права для других пользователей на создание, обновление или просмотр записей для этого типа записи.

Дополнительные сведения об уровнях доступа для типов связанных записей см. в разделе О уровнях доступа для типов связанных записей (см. [Уровни доступа для связанных типов записей](#) на стр. 1557).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для создания новой возможности необходимо задать полный уровень доступа для типа связанной записи "Выручка" в типе записи "Возможность".

Сведения о настройках профиля доступа, которые требуются для преобразования зацепок, см. в разделе [Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок](#) (на стр. 277).

Дополнительные сведения о настройках профиля доступа, которые требуются для преобразования регистраций сделок, см. в разделе Профиль доступа и настройки роли для преобразования регистраций сделок (см. [Настройки профиля доступа и роли пользователя для преобразования регистраций сделок](#) на стр. 494).

- 3 После завершения настройки уровней доступа в типах связанных записей для типа основной записи нажмите "Назад" для возвращения на главную страницу шага 2 мастера.
- 4 Повторите шаги 1-3 этой процедуры для каждого типа основной записи, для которого требуется задать уровни доступа для одного или нескольких типов связанной записи.
- 5 После завершения настройки уровней доступа для всех типов основных записей и типов связанных записей нажмите кнопку "Готово" для сохранения настроек.

## Разделы, связанные с профилями доступа

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 1551)
- Профили доступа в командах, группах и книгах (см. [О профилях доступа в командах, группах и книгах](#) на стр. 1552)
- Распространение доступа путем наследования для команды (см. [Распространение доступа с помощью наследования команд](#) на стр. 1553)
- [Работа со страницей списка профилей доступа](#) (на стр. 1555)
- [Как определяются права доступа](#) (на стр. 1620)

## Управление индивидуальной настройкой

Пользователи могут выполнять индивидуальную настройку некоторых областей Oracle CRM On Demand, например макетов страницы сведений записи, макетов главной страницы и макетов панели действий. Однако если требуется, чтобы пользователи, обладающие определенной ролью, прекратили использовать индивидуализированные макеты и снова использовали макеты по умолчанию для своих ролей, можно удалить индивидуализированные макеты для этих пользователей. Например, можно удалить все индивидуализированные макеты главной страницы для пользователей с ролью "Продавец" или все индивидуализированные макеты панели действий для пользователей с ролью "Менеджер отдела продаж".

Дополнительные сведения об управлении индивидуальной настройкой Oracle CRM On Demand см. в следующих разделах:

- [Сброс индивидуализированных макетов страниц](#) (на стр. 1568)
- [Сброс индивидуализированных макетов панели действий](#) (на стр. 1569)
- [Сброс индивидуализированных макетов главной страницы](#) (на стр. 1569)

## Сброс индивидуализированных макетов страниц

Можно удалить все индивидуализированные макеты страниц для пользователей с конкретной ролью в Oracle CRM On Demand и восстановить макет страницы по умолчанию для этой роли. При восстановлении макета по умолчанию для типа записи и роли происходит следующее:

- Для всех индивидуализированных макетов связанной информации восстанавливаются значения по умолчанию.
- Для всех индивидуализированных макетов полей восстанавливаются значения по умолчанию.
- Для всех индивидуальных настроек вывода индикаторов записей для разделов связанной информации будут восстановлены настройки типа записи на уровне роли.

**Перед началом работы** Роль пользователя, выполняющего эту процедуру, должна иметь полномочия "Управление ролями и доступом".

### *Для сброса индивидуализированных макетов страниц*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Элементы управления пользователями и доступом" в разделе "Управление индивидуальной настройкой" щелкните ссылку "Сброс макетов страниц", чтобы открыть страницу "Сброс макета страницы".

- 4 На шаге 1 "Выбор роли" выберите роль, для которой требуется сбросить макет страницы, и щелкните "Далее".
- 5 На шаге 2 "Выбор макета" выберите макеты типов записей, которые требуется сбросить, посредством перемещения типов записей из раздела "Доступно" в раздел "Выбрано" с помощью стрелок вправо и влево и щелкните "Далее".
- 6 На шаге 3 "Подтверждение" проверьте свой выбор и нажмите кнопку "Готово", чтобы сохранить изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После сброса макета страницы для роли пользователя пользователям с данной ролью может потребоваться выйти из Oracle CRM On Demand и войти в него снова, чтобы увидеть изменения в макете.

### **Сброс индивидуализированных макетов панели действий**

Можно удалить все индивидуализированные макеты панели действий для пользователей с конкретной ролью в Oracle CRM On Demand и восстановить панель действий по умолчанию для этой роли.

**Перед началом работы** Роль пользователя, выполняющего эту процедуру, должна иметь полномочия "Управление ролями и доступом".

#### ***Для сброса индивидуализированных макетов панели действий***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Элементы управления пользователями и доступом" щелкните ссылку "Сброс макетов панели действий".
- 4 На странице "Сброс макета панели действий" выберите роль, для которой требуется сбросить макет панели действий, и нажмите "Далее".
- 5 На странице сводки нажмите кнопку "Готово".
- 6 На странице сводки нажмите кнопку "Готово".

### **Сброс индивидуализированных макетов главной страницы**

Можно удалить все индивидуализированные макеты главной страницы для пользователей с конкретной ролью в Oracle CRM On Demand и восстановить макет главной страницы по умолчанию для этой роли.

**Перед началом работы** Роль пользователя, выполняющего эту процедуру, должна иметь полномочия "Управление ролями и доступом".

#### ***Для сброса индивидуализированных макетов главной страницы***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Элементы управления пользователями и доступом" щелкните ссылку "Сброс макетов главной страницы".
- 4 На странице "Сброс макета главной страницы" выберите роль, для которой требуется сбросить макет страницы, и нажмите "Далее".
- 5 На шаге 2 "Выбор макета" выберите макеты главной страницы, которые требуется сбросить, посредством перемещения доступных макетов страниц из раздела "Доступно" в раздел "Отображаемые" с помощью стрелок вправо и влево и щелкните "Далее".

## Управление книгами

Книги представляют собой эффективный способ систематизации и классификации записей, позволяющий сотрудничать пользователям, не являющимся членами команды в отношении каждой записи.

Использование книг для систематизации данных компании ускоряет поиск записей и повышает его эффективность. Книги могут существовать параллельно с группами и компаниями. Если потребности компании в отношении предоставления доступа группам пользователей достаточно просты, можно использовать назначение пользователей группам. При сложных же требованиях к групповому владению записями рекомендуется использовать книги.

### Книги пользователей по умолчанию

В Oracle CRM On Demand каждому пользователю назначается книга по умолчанию, носящая имя пользователя. При назначении пользователю записи эта запись назначается книге пользователя по умолчанию. Когда запись принадлежит команде, команда представляет собой набор книг по умолчанию для пользователей, являющихся членами команды. Книги пользователей автоматически связываются с записями при изменении владельца записи и при изменении членства в команде.

### Нестандартные книги

Если включены функции работы с книгами, можно создавать нестандартные книги для систематизации данных в соответствии с бизнес-целями компании. Обычно нестандартные книги называют *книгами*. Книги могут быть независимы друг от друга или организованы в иерархии. Например, можно создать книги для сегментирования данных в соответствии с организационными единицами предприятия, такими как территории или продукты. Затем можно настроить для пользователей соответствующий уровень доступа к книгам.

### Книги, созданные автоматически для партнеров

Если в приложении Oracle CRM On Demand становится активной запись партнера, для организации партнера автоматически создается книга, которая может содержать данные. Книги, которые автоматически создаются для партнеров, доступны для выбора в окне поиска книг, к которому можно перейти со страниц записи партнера из связанной позиции "Книги" в записи партнера. Страницы записи партнера доступны для пользователей только в компании владельца марки. Если при добавлении к записи партнера отношения с партнером установлен флажок "Доступ к партнеру" или "Обратный доступ к партнеру", книги, которые были автоматически созданы для связанных партнеров, синхронизируются. Тогда при каждом связывании организаций партнера в Oracle CRM On Demand пользователи партнера, которые связаны с каждой из синхронизированных книг партнера, могут видеть организации партнера, с которыми связана их организация партнера.

Когда пользователь добавляется в организацию партнера, он автоматически связывается с книгой партнера для организации партнера.

### Нестандартные книги для партнеров

Для организаций партнера также можно создать нестандартные книги. При необходимости таким нестандартным книгам можно назначить любую комбинацию пользователей, включая пользователей из компании владельца марки и пользователей в организациях партнера.

### Типы записей, поддерживаемые книгами

Аналогично тому, как записи разных типов могут быть назначены одному и тому же пользователю, записи разных типов могут быть назначены одной и той же книге. Записи следующих типов могут быть назначены книгам:

- Субъект
- Аккредитация
- Размещение
- Заявка

- Встреча
- Бизнес-план
- Кампания
- Сертификация
- Контакт
- Курс
- Пользовательские объекты
- Регистрация сделки
- Дилер
- Событие
- Экзамен
- Финансовая организация
- Финансовый план
- Фонд
- Распределение для контакта-медика
- Домохозяйство
- Отчет об аудите запасов
- Период учета запасов
- Зацепка
- Запрос ФРР
- План обмена сообщениями
- Цель
- Возможность
- Порядок
- Партнер
- Полис
- Портфель
- Программа
- Партия образцов
- Запрос образцов
- Транзакция с пробами
- Запрос на обслуживание
- Интеллектуальный вызов
- Решение
- Запрос особых цен
- Задача
- Транспортное средство

#### Книги в селекторе книг

Если для компании включен селектор книг, его поле отображается при целенаправленном и расширенном поиске, в строке заголовка страниц списков и на главной странице аналитики. Селектор книг позволяет ограничить целенаправленный поиск нестандартной книгой или книгой пользователя, которые могут содержать искомую запись. Знак плюса (+) в поле селектора книги указывает на наличие подуровней.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Книги партнеров отображаются в селекторе книг только для типа записи "Партнер".

Если нажать значок рядом с селектором книг, отображается иерархия книг, организованная следующим образом:

- **Все.** Корневой узел по умолчанию для всех книг, включая нестандартные книги и книги пользователей.
  - **Книги.** Корневой узел по умолчанию для всех нестандартных книг, настроенных для компании.
  - **Пользователи.** Корневой узел по умолчанию для всех книг пользователей.

"Все", "Книги" и "Пользователи" – это узлы (или анкеры). Они не являются реальными книгами. В качестве примера иерархии книг предположим, что компания задает географическую иерархию книг для Америки. Представим, чтоб пользователь Джон Уильямс, имеющий подчиненных, также связан с книгами в этой географической иерархии. Для этого пользователя в селекторе книг под узлом "Все" будет отображаться следующая иерархия:

- **Книги**
  - **Америка** (Родительская книга.)
    - **Север** (Подкнига. Подкнига также может быть родительской книгой следующего уровня подкниг.)
    - **Восток** (Подкнига.)
    - **Запад** (Подкнига.)
    - **Юг** (Подкнига.)
- **Пользователи**
  - **Джон Уильямс** (Пользователь, имеющий подчиненных.)
    - **Люси Харрис** (Подчиненный. Подчиненный также может иметь подчиненных.)
    - **Рик Роджерс** (Подчиненный.)
    - **Донна Джонс** (Подчиненный.)
    - **Джефф Смит** (Подчиненный.)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Книги, находящиеся на самом уровне иерархии, называются листовыми узлами.

Флажок "Включить вложенные элементы" в селекторе книг позволяет пользователю указать, что в поиск следует включить данные в дочерних элементах (подчиненных или вложенных книгах). Дополнительные сведения об использовании селектора книг в отчетах см. в разделах [О просмотре записей в аналитике](#) (см. [О видимости записей в аналитике](#) на стр. 891) и [Об ограничениях в аналитике](#) (на стр. 903).

### Выбор книг для поиска

При поиске записей пользователь выбирает книгу, содержащую искомую запись. Если пользователь не уверен, какая из книг на определенном уровне иерархии книг содержит искомые данные, он выбирает для поиска следующую книгу выше по иерархии.

Если пользователь установил флажок "Включить вложенные элементы" в селекторе книг и в профиле компании установлен флажок "Просмотр менеджера включен", данные в подчиненных или вложенных книгах включаются в поиск.

В качестве примера рассмотрим следующую иерархию книг:

- Америка
  - Север
    - Северный регион 1
    - Северный регион 2

Если пользователь не уверен, где находится запись – в Северном регионе 1 или в Северном регионе 2 – он выбирает для поиска книгу "Север", а не книгу "Америка".

### Связанные темы

Сведения о проектировании структур книг, настройке книг и предоставлении пользователям доступа к книгам приведены в следующих темах:

- Проектирование структур книг (см. [О проектировании структур книг](#) на стр. 1573)
- Поддержка книг веб-службами (см. [О поддержке веб-служб для книг](#) на стр. 1577)
- [Режимы владения записью](#) (на стр. 1577)
- Режимы владения записью и автоматически создаваемые задачи (см. [Режимы владения записями и автоматически создаваемые задачи](#) на стр. 1582)
- Книги импорта и назначения для книги (см. [Импорт книг и их назначения](#) на стр. 1588)
- Назначения для книги на основе времени (см. [Назначение книг на основе времени](#) на стр. 1589)
- Сценарий использования книг для управления территориями продаж (см. [Сценарий для использования книг для управления территориями продаж](#) на стр. 1592)
- [Пример использования книг для управления территориями продаж](#) (на стр. 1592)
- [Процесс настройки книг](#) (на стр. 1593)
- Проверка настройки книг для роли "Администратор" (см. [Проверка настройки книг для роли "Администратор"](#) на стр. 1594)
- [Создание типов книг и ролей пользователей книг](#) (на стр. 1598)
- Конфигурация режимов владения записью (см. [Настройка режимов владения записями](#) на стр. 1599)
- [Создание книг и иерархий книг](#) (на стр. 1600)
- [Связывание пользователей с книгами](#) (на стр. 1601)
- [Создание профилей доступа для книг](#) (на стр. 1604)
- Включение книг для компании (см. [Предоставление доступа к книгам в масштабе компании](#) на стр. 1605)
- Включение книг для пользователей и ролей пользователей (см. [Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам](#) на стр. 1606)
- [Добавление книг в макеты страниц сведений записей](#) (на стр. 1608)
- [Назначение записей книгам](#) (на стр. 1609)
- [Страница "Иерархия книг"](#) (на стр. 1611)
- Поля книг (см. [Поля книги](#) на стр. 1612)
- [Сведения об устранении неполадок с книгами](#) (на стр. 1613)

## О проектировании структур книг

Для создания эффективной структуры книг необходимо тщательно продумать иерархию книг. Ниже приведены рекомендации по проектированию и усовершенствованию иерархии книг для компании.

- Не создавайте нестандартные книги, дублирующие книги пользователей.
- Уточните принятые в компании принципы организации работы с коммерческими данными и доступа к ним.
- Определите, соответствует ли корпоративная структура действующей схеме управления данными.
- Уточните принятые в компании правила, относящиеся к принадлежности данных пользователям.
- Проектируйте структуру книг с учетом выполняемых пользователями задач; выделите задачи, при выполнении которых пользователи наиболее часто обращаются к книгам.
- Проектируйте структуру книг таким образом, чтобы по возможности свести к минимуму использование функциональных возможностей, активизируемых при установке флажка "Просмотр менеджера включен".
- Не увеличивайте количество уровней в иерархии книг без необходимости.
- По возможности сократите объем дублирования записей в структуре книг. *Под дублирования записей* понимается наличие идентичных записей в разных книгах.



- Автоматизируйте управление книгами с помощью правил потоков операций. Кроме того, при проектировании имен книг примите во внимание функцию, позволяющую использовать отдельное действие потока операций для назначения другой книги другим записям с помощью выражения, которое преобразуется в имя книги.

### Книги пользователей

Основной недостаток создания нестандартных книг, дублирующих книги пользователей, заключается в необходимости синхронизации данных между нестандартными книгами и книгами пользователей по умолчанию. Эта дополнительная задача увеличивает время обработки на сервере и снижает скорость извлечения записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В некоторых случаях дублирование книг пользователей в компании выполняется с целью предоставления пользователю временного доступа к данным других пользователей. Более эффективным способом решения этой задачи является назначение пользователя, которому требуется доступ к данным, в качестве уполномоченного по отношению к владельцу этих данных.

### Задачи доступа к данным

Структура книг не обязательно должна отражать корпоративную иерархию в конкретной компании. Однако рекомендуется соблюдать строгое соответствие между структурой книг и организацией работы с данными в компании. Структурные подразделения предприятия могут быть выделены как по географическому местоположению, так и по отраслям или видам продукции. Особое внимание необходимо уделить следующим ситуациям.

- Необходимо запретить доступ к данным другого отдела для сотрудников каждого из двух (или более) отделов.
- Необходимо разрешить доступ к данным другого отдела для сотрудников каждого из двух (или более) отделов.

### Учет корпоративной структуры

Во многих компаниях головной организации предоставляется полный доступ ко всем данным дочерних организаций. Как правило, в таких случаях доступ к данным дочерних организаций предоставляется сотрудникам головной организации на глобальном уровне.

В таких организациях не рекомендуется создавать структуру книг, отражающую организационную структуру на уровне головной организации. Однако можно воспользоваться приведенными ниже рекомендациями.

- Создайте структуру книг с учетом организационной структуры на других уровнях (например, на уровне дочерних организаций).
- Создайте отдельную иерархию книг для уровня головной организации. Например, на уровне головной организации можно создать книгу или иерархию книг, позволяющую пользователям этого уровня просматривать бизнес-возможности с большой вероятностью получения выручки по всем дочерним организациям.

### Принадлежность данных пользователям

Проанализируйте процедуры, выполняемые в компании при переходе пользователя из одного отдела в другой. Пример:

- Если данные, с которыми работает пользователь, всегда перемещаются в новый отдел вместе с ним, т. е. поддерживается постоянная принадлежность данных пользователям, рекомендуется осуществлять управление данными на основе отношений принадлежности и участия в командах. Как правило, встречи и задачи перемещаются вместе с пользователем на всех уровнях. В некоторых торговых средах вместе с пользователем перемещаются также данные клиентов. Такая организация принадлежности данных характерна для малых и средних предприятий, а также для предприятий, ориентированных на продажи небольших объемов дорогостоящей продукции.

- Если данные, как правило, остаются в подразделении, например, не перемещаются за пределы географического региона, т. е. поддерживается принадлежность данных подразделениям организации, рекомендуется управлять данными с помощью книг, отражающих организационную структуру.
- Если в течение определенного периода после перехода пользователя в другой отдел одновременно действуют принципы принадлежности пользователю и принадлежности подразделению, можно применять указанные два типа иерархии в сочетании друг с другом.

### Потребности и задачи пользователей

При проектировании структуры книг следует учитывать задачи, для выполнения которых пользователи наиболее часто обращаются к книгам: работа со списками, поиск записей, создание и применение отчетов.

#### Работа со списками

Для определения потребностей пользователей в списках соберите сведения о наиболее часто используемых списках и составьте оптимальный список для пользователей. Упростить эту задачу позволяет опрос пользователей в компании. Если ни одна книга в структуре книг не содержит всех необходимых записей для формирования оптимального списка, вероятно, в данной структуре книг следует добавить иерархию. Например, можно одновременно настроить иерархию по географическим зонам и иерархию на основе классификации продукции.

Если значительная часть рабочего времени пользователя приходится на работу с конкретной частью книги, можно создать из этой части дочернюю книгу и присвоить ей легко распознаваемое имя. Можно также задать эту дочернюю книгу в качестве значения по умолчанию для селектора 'Поиск в', что позволяет пользователям не выполнять каждый раз процедуру выбора книги. Подробнее о задании значения по умолчанию для селектора книг см. в разделе [Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам \(на стр. 1606\)](#).

#### Поиск записей

Для определения типичных задач поиска, выполняемых пользователями в компании, следует путем опроса пользователей уточнить последовательность их действий при поиске конкретных записей. Проектировать структуру книг и задавать их размеры необходимо с учетом наиболее часто применяемых видов и критериев поиска.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если структура книг уже существует, в процессе ее дальнейшего совершенствования следует путем опроса пользователей уточнить, могут ли они в большинстве случаев определить принадлежность конкретной записи конкретной книге. Если пользователи, как правило, могут с уверенностью определить только принадлежность книге более высокого уровня, уточните у них, позволит ли дальнейшее дробление структуры книг сузить область поиска. Структура книг должна быть спроектирована таким образом, чтобы необходимость поиска в книгах более высокого уровня возникала только в исключительных ситуациях.

Скорость поиска зависит также от полей, по которым он выполняется.

- Оптимальная производительность достигается при поиске записей в книгах по индексированным полям. (В разделах поиска индексированные поля показаны текстом зеленого цвета.)
- Поиск записей в книгах по полям без индексирования выполняется медленнее (по сравнению с поиском по индексированным полям); производительность в этом случае зависит от количества записей в области поиска. (В разделах поиска поля без индексирования показаны текстом черного цвета.)

Например, если установлено, что пользователи, как правило, выполняют поиск записей контактов по индексированным полям, количество записей каждого типа в книге самого низкого уровня (в концевой вершине иерархии) может достигать 100000. Однако, если пользователи в большинстве случаев выполняют поиск записей контактов по полям без индексирования, для книги в концевой вершине рекомендуется уменьшить количество записей каждого типа до 20000 - 30000.

Конфигурация данных зависит от конкретной компании. Поэтому указать рекомендуемое количество данных для книг невозможно. Следует постоянно регулировать размер книг. Уменьшение количества записей в области поиска способствует его ускорению.

### Создание и применение отчетов

Ко всем пользователям, кроме администраторов, применяются правила просмотра данных для отчетов. Если в селекторе книг для формирования отчетов указана книга пользователя или нестандартная книга, в отчетах учитываются следующие данные.

- Весь контент в исторических анализах (включая исторические анализы, доступные на вкладке аналитики, и отчеты, встроенные в главные страницы записей) ограничен книгой и включает все подуровни выбранной книги. Записи, к которым пользователь имеет права доступа в качестве владельца или участника команды, включены только в том случае, если они также относятся к выбранной книге или одной из ее дочерних книг.
- Отчеты в реальном времени содержат только данные, непосредственно связанные с книгой (нестандартной книгой или книгой пользователя), которая выбрана в селекторе книг. Данные, относящиеся к дочерним книгам или подчиненным по отношению к выбранной книге, не учитываются при формировании отчетов в реальном времени.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Как правило, после настройки структуры книг изменять ее не требуется, однако такая возможность предусмотрена. Изменения можно вносить без остановки работы; внесенные изменения сразу вступают в силу. Однако данные отчетов, выполняемых в реальном времени, могут не отражать только что внесенные изменения.

Дополнительные сведения об уровне просмотра записей в отчетах см. в разделе О просмотре записей в аналитике (см. [О видимости записей в аналитике](#) на стр. 891).

### Просмотр менеджера

Приведенные ниже рекомендации следует учитывать при проектировании иерархий книг.

- Функциональными возможностями, активизируемыми при установке флажка "Просмотр менеджера включен", следует пользоваться как можно реже.
- При большом объеме данных в области поиска выбирать режим "Включить вложенные элементы" следует только в исключительных случаях. (Количество записей, составляющих "большой объем данных", зависит от конкретной компании, а также от схемы поиска.)  
В некоторых ситуациях избежать работы в режиме "Включить вложенные элементы" невозможно. Например, если подчиненные не могут обмениваться данными друг с другом, руководители должны работать со списками в книгах пользователей, содержащими данные подчиненных. При большом объеме данных время поиска возрастает. Однако для оптимальной производительности не следует выбирать режим "Включить вложенные элементы" без реальной необходимости.

### Уровни иерархии

Иерархии книг с большим количеством уровней, содержащих записи, функционируют аналогично командам при включенном режиме "Просмотр менеджера". Такие иерархии не препятствуют эффективной работе с небольшими объемами данных. Однако по мере роста объемов данных уменьшение количества уровней в иерархии книг (или полный отказ от уровней иерархии) обеспечивает значительные преимущества по сравнению с функциональными возможностями команд.

Если один из уровней иерархии книг не создает дополнительных преимуществ в отношении безопасности или организации данных, объедините избыточные книги с дочерними книгами. Путем опроса пользователей выясните, могут ли они в большинстве случаев определить, в какой из двух дочерних книг одной и той же родительской книги содержится данная запись; отрицательный ответ указывает на то, что оптимальным решением является объединение этих двух дочерних книг в одну родительскую книгу.

Простой способ сокращения количества уровней в иерархии книг заключается в снабжении имен дочерних книг префиксами на основе имени родительской книги. Например, если родительская книга "Северная

Америка" содержит дочернюю книгу "Север", удалите родительскую книгу и измените имя дочерней книги на "СА - Север".

### Дублирование записей

Под дублированием записей понимается наличие идентичных записей в разных книгах. Дублирование записей приводит к дополнительным административным затратам, так как для синхронизации записей требуется большое количество операций чтения/записи, что снижает производительность сервера. Дублирование записей следует сводить к минимуму.

### Автоматизированное управление книгами

Как правило, критерии назначения книг отображаются на одно или несколько полей в записях данного типа. Можно создать правило потока операций, согласно которому изменение одного из этих полей автоматически влечет за собой изменения в организации назначения книг.

Например, для иерархии книг с именем *Территория* можно создать правило потока операций для отслеживания поля в записях определенного типа (например, поля "Территория" в записях субъектов); затем можно связать с этим правилом действие назначения книги, в результате чего при изменении значения поля "Территория" для субъекта запись этого субъекта будет назначаться новой книге.

При проектировании имен книг обдумайте, будут ли использоваться действия назначения книги потока операций так, чтобы отдельное действие потока операций могло назначить другую книгу другим записям на основе выражения, которое преобразуется в имя книги.

Предположим, например, что у вас имеются организации в Северной Америке и странах Европы, Ближнего Востока и Африки. Может потребоваться настроить две отдельные книги для разных расположений и назначить соответствующую книгу организации в зависимости от расположения организации. Для настройки такой конфигурации можно создать две книги: "Северная Америка" и "Европа, Ближний Восток и Африка". Затем можно создать пользовательское поле списка выбора "Расположение продаж" со значениями "Северная Америка" и "Европа, Ближний Восток и Африка" и добавить пользовательское поле в макет страницы для типа записи "Организация" для соответствующих ролей. После этого можно создать действие потока операций "Назначение книги", которое служит для выполнения следующих действий при обновлении записи организации:

- Оценка выражения для определения значения, выбираемого в поле "Расположение продаж" в записи организации.
- Связывание записи организации с книгой, имя которой соответствует значению, возвращаемому выражением.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Создание действий потоков операций: назначение книги \(на стр. 1696\)](#)

### О поддержке веб-служб для книг

Управлять книгами можно с помощью веб-служб. При наличии доступа к книгам в масштабе компании можно загрузить язык описания веб-служб (WSDL) для книг. Подробнее о веб-службах см. в *руководстве по Oracle Web Services On Demand*.

### Режимы владения записью

В зависимости от бизнес-требований компании можно не назначать владельцев для записей определенного типа. Вместо этого можно организовать записи таким образом, чтобы не переназначать права собственности на записи при смене полномочий работников или при перестроении команд продавцов в связи с изменением бизнес-моделей. Начиная с выпуска 20, Oracle CRM On Demand отвечает таким бизнес-требованиям, позволяя связывать основную нестандартную книгу с записью вместо

назначения владельца для этой записи. Любой пользователь, являющийся участником основной нестандартной книги для записи, может получить доступ для работы с записью, пока настройки его роли и профиля доступа позволяют ему сделать это. Компании может понадобиться настроить некоторые типы записей таким образом, чтобы для них было необязательно назначать владельца или связывать их с основной нестандартной книгой.

Oracle CRM On Demand позволяет настраивать следующие режимы прав собственности на записи для большинства типов записей, используемых в книгах:

- **Пользовательский режим.** Режим пользователя схож с режимом прав собственности на запись в выпуске 19 и предыдущих выпусках Oracle CRM On Demand. Если тип записи настроен на пользовательский режим, каждая запись этого типа должна иметь назначенного ей владельца. Если поле "Книга" доступно на странице сведений о записи, в нем отображается пользовательская книга, связанная с этим владельцем.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Записи запроса на обслуживание могут по умолчанию не иметь владельца, а для некоторых типов записей, например "Пользователи" и "Продукты", владельцы отсутствуют. Данная функциональная возможность осталась неизменной, как и в предыдущих выпусках Oracle CRM On Demand.

- **Режим книги.** Если для типа записи выбран режим книги, записям этого типа невозможно назначить владельца. Вместо этого для каждой записи следует выбрать основную нестандартную книгу. Любой пользователь, являющийся участником основной нестандартной книги для записи, может получить доступ для работы с записью, пока настройки его роли и профиля доступа позволяют ему сделать это. Режим книги используется только для типов записей, поддерживающих книги.
- **Смешанный режим.** Смешанный режим называют также *режимом пользователя или книги*. Если для типа записи используется этот режим, для записи можно выбрать следующие настройки:
  - Запись может существовать без назначенного владельца или без связанной основной нестандартной книги. Пользователи получают доступ к этой записи посредством участия в команде или участия в книге, связанной с записью. Пользователи, для роли которых на шаге 2 мастера управления ролями установлен флажок "Можно прочитать все записи", также получают доступ к этой записи.
  - Запись может иметь назначенного ей владельца.
  - Запись может иметь связанную с ней основную пользовательскую книгу.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Не допускается назначать для записи и владельца, и основную нестандартную книгу.

Смешанный режим используется только для типов записей, поддерживающих книги.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для типа записи "Транзакция с образцами" в качестве режима владения записью следует выбрать режим пользователя, так как каждая транзакция с образцами должна быть связана с периодом учета запасов конкретного пользователя. Не задавайте для транзакции с образцами режим книги или смешанный режим.

Вне зависимости от режима прав собственности, заданного для типа записи, пользователи могут назначать записи дополнительные книги и связывать с ней дополнительных пользователей, если для этого тип записи предусмотрена поддержка команд. Пользователь, являющийся участником любой книги, назначенной записи, может получить доступ для работы с этой записью, пока настройки его роли и профиля доступа позволяют ему сделать это.

### Формирование отчетов

Для типов записей "Организация" и "Контакт" можно создавать отчеты в реальном времени и исторические отчеты на основе отношений между записями и основной книгой записей. Дополнительные сведения об отчетности и режимах владения записями см. в разделе [О просмотре записей в аналитике](#) (см. [О видимости записей в аналитике](#) на стр. 891).

Режимы владения записью не влияют на правила просмотра данных, применяемые при выборе книги в селекторе книг в аналитике. Дополнительные сведения о правилах просмотра данных в книгах отчетности см. в разделе [О проектировании структур книг \(на стр. 1573\)](#).

#### Типы записей, поддерживающие режимы владения записями

Режимы владения записями используются для типов записей, поддерживающих нестандартные книги, с учетом следующих исключений:

- Размещение
- Фонд
- Отчет об аудите запасов
- Период учета запасов
- План обмена сообщениями
- Интеллектуальный вызов
- Решение

Все остальные типы записей, поддерживающие нестандартные книги, можно настраивать в режиме пользователя, режиме книги или смешанном режиме. Для различных типов записей, поддерживающих книги, допускается использовать сочетание режимов прав собственности. Например, тип записи "Контакт" можно настраивать в режиме книги, а тип записи "Организация" - в режиме пользователя. Режим прав собственности на запись допускается изменять в любое время. Чтобы настроить режим прав собственности для типа записи, заполните поля "Владелец" и "Книга" для типа записи, как показано в следующей таблице.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Макеты страницы для типа записи должны быть соответствующим образом настроены для режима владения записью. Дополнительные сведения см. в разделе [О настройке полей и макетах страницы для режимов владения записями \(на стр. 1332\)](#).

| Режим владения записью | Поле "Владелец" является обязательным | Поле "Книга" является обязательным | Другие сведения о конфигурации                                        | Примечания                                                                                                                                                              |
|------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пользовательский режим | Да                                    | Нет                                | Нет                                                                   | Если поле "Книга" отображается в макете страницы, оно доступно только для чтения и в нем выводится имя книги пользователя, который назначен владельцем записи.          |
| Режим книги            | Нет                                   | Да                                 | (Необязательно) Сделайте поле "Владелец" доступным только для чтения. | Если поле "Владелец" отображается в макете страницы, его следует оставить пустым.<br>Поле "Книга" представлено в виде списка нестандартных книг, заданных для компании. |



| Режим владения записью | Поле "Владелец" является обязательным | Поле "Книга" является обязательным | Другие сведения о конфигурации | Примечания                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Смешанный режим        | Нет                                   | Нет                                | Нет                            | Если для записи в поле "Книга" выбрана нестандартная книга, поле "Владелец" остается пустым.<br><br>Если в поле "Владелец" указан пользователь, в поле "Книга" автоматически будет выведено имя книги для этого владельца. |

### Режим владения записью по умолчанию

Для существующих компаний, созданных в выпуске 19 или предыдущих выпусках Oracle CRM On Demand, режимом прав собственности на запись по умолчанию является режим пользователя, за исключением типа записи "Запрос на обслуживание", для которого по умолчанию применяется смешанный режим. В новых компаниях для типов записей, поддерживающих режимы прав собственности, по умолчанию используется смешанный режим.

### Значения по умолчанию в полях "Владелец" и "Книга"

Когда пользователь открывает страницу "Новая запись", поля "Владелец" и "Книга" содержат следующие значения:

- Если тип записи настроен в режиме пользователя, в поле "Владелец" автоматически подставляется псевдоним текущего пользователя. В поле "Книга", если оно представлено, автоматически подставляется имя книги для текущего пользователя.
- Если тип записи настроен в смешанном режиме, поля "Владелец" и "Книга" не заполняются автоматически.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Встречи, создаваемые пользователями в календаре, являются исключением по сравнению с обычным поведением режимов владения записями. Когда пользователь создает встречу с помощью календаря, в поле "Владелец" автоматически подставляется имя текущего пользователя (независимо от режима владения записями).

- Если тип записи настроен в режиме книги, происходит следующее:
  - Поле "Владелец" в новой записи не заполняется.
  - Значение по умолчанию для поля "Книга" зависит от книги по умолчанию, указанной для типа записи в записи текущего пользователя, следующим образом:
    - Если в качестве книги по умолчанию для типа записи указана нестандартная книга, в поле "Книга" новой записи автоматически подставляется имя указанной книги по умолчанию.
    - Если для типа записи книга по умолчанию не определена или в качестве книги по умолчанию указана книга пользователя или книга "Все", поле "Книга" в новой записи не заполняется.

Дополнительные сведения о настройке книг по умолчанию по типам записей для пользователя см. в разделе [Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи \(на стр. 1519\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если поле "Владелец" является обязательным в макете страницы, а тип записи имеет смешанный режим, то поле "Владелец" по умолчанию не заполнено, когда пользователь открывает страницу "Новая запись", где используется этот макет страницы. Дополнительные сведения о настройке полей и разметке страниц для режимов владения записями см. в разделе [О настройке полей и макетах страницы для режимов владения записями \(на стр. 1332\)](#).



## Характеристики режимов владения записями

При настройке режима владения для типа записи необходимо принимать во внимание следующие соображения:

- **Диспетчер назначений.** Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. При наличии основной пользовательской книги, назначенной записи перед повторным назначением записи владельцу с помощью диспетчера назначений, основная книга будет удалена диспетчером назначений из этой записи. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Если настройка типа записи выполняется в режиме книги, настоятельно рекомендуется сделать все группы правил для данного типа записи неактивными. Дополнительные сведения о правилах назначения см. в разделе [О правилах назначения \(на стр. 1734\)](#).
- **Работа с другими приложениями.** В следующих приложениях для записей необходим владелец. Эти приложения невозможно использовать, если для типа записи, которая используется в приложении, задан режим книги. Если для типа записи задан смешанный режим, следует обязательно указать владельца записи.
  - 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
- **Обновление записей после изменения режима владения.** Если режим владения для типа записи изменен на режим пользователя, следует обновить все записи данного типа для отображения владельца. В противном случае следующему пользователю, который обновит записи данного типа, придется выбирать владельца для записи. При изменении режима владения записью на режим книги следует также обновить все записи данного типа, чтобы назначить для них соответствующую основную нестандартную книгу. В противном случае, следующему пользователю, который обновит записи данного типа, придется выбирать основную нестандартную книгу для записи.

### Что происходит при изменении режима владения записью для типа записи?

После изменения одного режима владения записью для типа записи на другой режим этот режим будет применен ко всем новым записям данного типа. На существующие записи это повлияет следующим образом:

- **В качестве нового режима владения записью выбран режим пользователя.** При обновлении записи в первый раз после изменения режима владения происходит следующее:
  - Если для записи еще не назначен владелец, то пользователь, обновляющий запись, должен выбрать владельца в поле "Владелец".
  - Если запись была ранее связана с основной нестандартной книгой, то имя этой книги будет удалено из поля "Книга", а вместо него появится имя книги пользователя для нового владельца. Книга будет также удалена из записи и не будет отображаться на странице "Сведения" в разделе "Книги".
- **В качестве нового режима владения записью выбран режим книги.** При обновлении записи в первый раз после изменения режима владения происходит следующее:
  - Если запись еще не связана с основной книгой, то пользователю, обновляющему запись, следует выбрать в поле "Книга" основную нестандартную книгу.
  - Если ранее для записи был назначен владелец, происходит следующее:
    - В поле записи "Владелец" значение отсутствует.
    - Если тип записи поддерживает команды, то все участники команды, за исключением бывшего владельца записи, остаются участниками команды. Режим будет одинаковым для участников команды, являющихся участниками предварительно определенной группы, то есть все

участники группы, за исключением бывшего владельца записи, остаются участниками команды. Однако тип записи счета является исключением из этого правила. Если предыдущий владелец организации является членом predetermined группы, все члены этой группы будут удалены из команды. Все члены команды, не входящие в predetermined группу, остаются в команде, как и в случае с другими типами записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В стандартном приложении предыдущий владелец записи не сохраняется в качестве участника группы, как описано здесь. Тем не менее, ваш администратор может настроить тип записи так, чтобы предыдущий владелец сохранялся в записи в качестве участника группы. Сведения о настройке типа записи для сохранения предыдущего владельца в качестве участника группы см. в разделе [Настройка предыдущего владения для совместно используемых записей](#) (см. [Пользовательская настройка предыдущего владения для общих записей](#). на стр. 1492).

■ **В качестве нового режима владения записью выбран смешанный режим.** При обновлении записи в первый раз после изменения режима владения происходит следующее. Это относится к каждому обновлению записи, пока для типа записи указан смешанный режим.

- Пользователю, обновляющему запись, не требуется выбирать владельца или основную книгу.
- Пользователь, обновляющий запись, может выбрать владельца или основную нестандартную книгу для записи, но не оба значения.
- Если пользователь выбрал владельца для записи, а ранее с этой записью была связана основная нестандартная книга, то в поле "Книга" значение будет отсутствовать. Книга будет также удалена из записи и не будет отображаться на странице "Сведения" в разделе "Книги".
- Если пользователь связал запись с основной нестандартной книгой, а ранее для записи был назначен владелец, происходит следующее:
  - В поле записи "Владелец" значение отсутствует.
  - Если тип записи поддерживает команды, то все участники команды, за исключением бывшего владельца записи, остаются участниками команды. Режим будет одинаковым для участников команды, являющихся участниками предварительно определенной группы, то есть все участники группы, за исключением бывшего владельца записи, остаются участниками команды. Однако тип записи счета является исключением из этого правила. Если предыдущий владелец организации является членом predetermined группы, все члены этой группы будут удалены из записи. Все члены команды, не входящие в predetermined группу, остаются в команде, как и в случае с другими типами записей.

### Что происходит при обновлении записей с помощью функциональной возможности массового обновления?

Функциональная возможность массового обновления, которая поддерживается только для определенных типов записей, позволяет обновлять поля в группе записей из страниц списка. При использовании функциональной возможности массового обновления группы записей пользователю не требуется вводить значения для обязательных полей, которые не имеют значений в записях. Таким образом, если пользователь обновляет группу записей после того как для типа записи был изменен режим владения, ему не требуется выбирать владельца или основную нестандартную книгу для обновленных записей, даже если в новом режиме владения выбор владельца или основной нестандартной книги является обязательным.

### Режимы владения записями и автоматически создаваемые задачи

Режимы владения записями влияют на право собственности на задачи, автоматически создаваемые Oracle CRM On Demand, такие как задачи, создаваемые с помощью действий создания задач в правилах потока операций, и задачи, создаваемые этапами продаж в процессах продаж.

### Характеристики при создании задач

При создании задач в Oracle CRM On Demand учитывается следующее:

- Значение, выбранное в поле "Владелец", для действия потока операций или задачи этапа продаж
- Значения в полях "Владелец" и "Книга" для исходной записи (если эти поля заполнены)

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Исходной записью для задачи этапа продаж является возможность, из которой осуществляется доступ к процессу продаж, или в некоторых случаях организация, связанная с возможностью. Исходной записью для действия потока операций является запись, запускающая правило потока операций.

- Режим владения записью с типом записи "Действие"

### Назначение владельцев и основных нестандартных книг создаваемым задачам в приложении Oracle CRM On Demand

В приложении Oracle CRM On Demand для автоматически создаваемой задачи назначается владелец или основная нестандартная книга, но не оба параметра. В Oracle CRM On Demand автоматически создаваемой задаче можно назначить один из следующих параметров в качестве владельца:

- Одного из следующих пользователей:
  - Владелец исходной записи
  - Руководитель владельца исходной записи
  - Пользователь с ролью в команде или ролью пользователя в команде

**ПРИМЕЧАНИЕ.** *Роли в команде* - это роли, описывающие участие пользователя в команде для записи. *Роли пользователя в команде* - это роли приложения Oracle CRM On Demand, назначенные всем пользователям в Oracle CRM On Demand, включая пользователей, являющихся участниками команд для записей. Каждый участник команды для исходной записи может иметь роль в команде, а также роль пользователя в команде.

- Для задач, созданных с помощью действия потока операций, владелец указывается в действии потока операций

В Oracle CRM On Demand автоматически созданной задаче можно назначить один из следующих параметров в качестве основной нестандартной книги:

- Основная нестандартная книга, связанная с исходной записью
- Нестандартная книга по умолчанию для одной из следующих позиций:
  - Владелец исходной записи
  - Руководитель владельца исходной записи
  - Пользователь с ролью в команде или ролью пользователя в команде

Пользовательская книга по умолчанию для задачи определяется следующим образом:

- Если нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные, связана с типом записи "Действие" в записи пользователя, эта книга является книгой по умолчанию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Книги по умолчанию для типов записей указаны на странице "Сведения о пользователе" в разделе "Книга по умолчанию по типу записи".

- Если книга по умолчанию для типа записи "Действие" не указана в записи пользователя, а в поле записи пользователя "Книга по умолчанию" указана нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные, то указанная в этом поле книга является книгой по умолчанию.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Книга по умолчанию должна быть нестандартной книгой. В приложении Oracle CRM On Demand невозможно назначить книгу пользователя в качестве основной книги для задачи. Кроме того, нестандартная книга по умолчанию должна быть книгой, которая может содержать данные.

Если не удастся определить соответствующего владельца или основную нестандартную книгу, которая может содержать данные, задача не будет создана в Oracle CRM On Demand. В следующей таблице показан процесс определения Oracle CRM On Demand владельца или основной нестандартной книги для назначения создаваемой задаче.

| Параметр "Владелец" в действии потока операций или задаче этапа продаж | Исходная запись: владелец или основная нестандартная книга | Тип записи "Действие": режим пользователя                  | Тип записи "Действие": режим книги                                                                                                                                                                                                                                                                  | Тип записи "Действие": смешанный режим                                                                |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Владелец исходной записи                                               | Владелец                                                   | Владелец исходной записи является владельцем задачи.       | Если для владельца исходной записи указана книга по умолчанию, эта книга будет назначена приложением Oracle CRM On Demand в качестве основной книги для задачи.<br><br>Если для владельца исходной записи книга по умолчанию не указана, задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится. | Владелец исходной записи является владельцем задачи.                                                  |
| Владелец исходной записи                                               | Основная нестандартная книга                               | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится. | Основная нестандартная книга из исходной записи будет назначена в качестве основной книги для задачи.                                                                                                                                                                                               | Основная нестандартная книга из исходной записи будет назначена в качестве основной книги для задачи. |
| Владелец исходной записи                                               | Владелец и основная нестандартная книга отсутствуют        | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится. | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.                                                                                                                                                                                                                                          | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.                                            |

| Параметр "Владелец" в действии потока операций или задаче этапа продаж | Исходная запись: владелец или основная нестандартная книга | Тип записи "Действие": режим пользователя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Тип записи "Действие": режим книги                                                 | Тип записи "Действие": смешанный режим                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Руководитель владельца исходной записи                                 | Владелец                                                   | <p>Если у владельца исходной записи имеется руководитель, руководитель станет владельцем задачи.</p> <p>Если у владельца исходной записи нет руководителя, алгоритм будет следующим:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для процессов продаж владелец исходной записи является владельцем задачи.</li> <li>■ Для действий потока операций задача не создается и сообщение об ошибке не выводится.</li> </ul> | Сведения о дальнейших действиях в этом случае см. во второй таблице этого раздела. | <p>Если у владельца исходной записи имеется руководитель, руководитель станет владельцем задачи.</p> <p>Если у владельца исходной записи нет руководителя, алгоритм будет следующим:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для процессов продаж владелец исходной записи является владельцем задачи.</li> <li>■ Для действий потока операций задача не создается и сообщение об ошибке не выводится.</li> </ul> |
| Руководитель владельца исходной записи                                 | Основная нестандартная книга                               | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.                         | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Руководитель владельца исходной записи                                 | Владелец и основная нестандартная книга отсутствуют        | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.                         | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Параметр<br>"Владелец" в<br>действии<br>потока<br>операций или<br>задаче этапа<br>продаж | Исходная запись:<br>владелец или<br>основная<br>нестандартная<br>книга | Тип записи<br>"Действие": режим<br>пользователя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Тип записи<br>"Действие": режим<br>книги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Тип записи<br>"Действие":<br>смешанный режим                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Роль в команде<br>или роль<br>пользователя в<br>команде                                  | Один или<br>несколько<br>участников<br>команды имеют<br>роли           | Участник команды<br>является владельцем<br>задачи. Задача будет<br>создана для каждого<br>участника команды с<br>указанной ролью.                                                                                                                                                                                                                                  | Если для участника<br>команды указана книга<br>по умолчанию, эта<br>книга будет назначена<br>приложением Oracle<br>CRM On Demand в<br>качестве основной<br>книги для задачи.<br><br>Если для участника<br>команды не указана<br>книга по умолчанию,<br>задача не будет<br>создана. Сообщение<br>об ошибке не<br>выводится.                                                                                         | Участник команды<br>является владельцем<br>задачи. Задача будет<br>создана для каждого<br>участника команды с<br>указанной ролью.                                                                                                                                                                                                                         |
| Роль в команде<br>или роль<br>пользователя в<br>команде                                  | Участники<br>команды не имеют<br>ролей                                 | Для действий потока<br>операций задача не<br>создается и<br>сообщение об<br>ошибке не<br>выводится.<br><br>Если для задачи<br>процессов продаж у<br>исходной<br>возможности имеется<br>владелец, он будет<br>владельцем задачи.<br>Если владелец<br>исходной<br>возможности<br>отсутствует, задача<br>не будет создана.<br>Сообщение об<br>ошибке не<br>выводится. | Для действий потока<br>операций задача не<br>создается и<br>сообщение об ошибке<br>не выводится.<br><br>Если для задачи<br>процессов продаж для<br>владельца исходной<br>возможности указана<br>книга по умолчанию,<br>эта книга будет<br>назначена задаче.<br>Если для владельца<br>исходной возможности<br>книга по умолчанию не<br>указана, задача не<br>будет создана.<br>Сообщение об ошибке<br>не выводится. | Для действий потока<br>операций задача не<br>создается и<br>сообщение об ошибке<br>не выводится.<br><br>Если для задачи<br>процессов продаж у<br>исходной возможности<br>имеется владелец, он<br>будет владельцем<br>задачи. Если<br>владелец исходной<br>возможности<br>отсутствует, задача не<br>будет создана.<br>Сообщение об ошибке<br>не выводится. |

| Параметр "Владелец" в действии потока операций или задаче этапа продаж | Исходная запись: владелец или основная нестандартная книга | Тип записи "Действие": режим пользователя          | Тип записи "Действие": режим книги                                                                                                                                                                                                                                                              | Тип записи "Действие": смешанный режим             |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Конкретный пользователь                                                | Не применимо                                               | Указанный пользователь является владельцем задачи. | Если для указанного пользователя выбрана книга по умолчанию, эта книга будет назначена приложением Oracle CRM On Demand в качестве основной книги для задачи.<br><br>Если для указанного пользователя не выбрана книга по умолчанию, задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится. | Указанный пользователь является владельцем задачи. |

В следующей таблице показан процесс Oracle CRM On Demand определения владельца или основной нестандартной книги для назначения создаваемой задаче в следующих обстоятельствах:

- В качестве параметра поля "Владелец" для задачи этапа продаж или действия потока операций указан руководитель владельца исходной записи
- Исходная запись имеет владельца
- Для типа записи "Действие" указан режим книги

| У владельца есть руководитель | Для руководителя указана нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные | Для владельца указана нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные | Реакция процесса продаж                                                                                       | Реакция потока операций                                                                                       |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Да                            | Да                                                                                        | Не применимо                                                                           | В приложении Oracle CRM On Demand книга руководителя по умолчанию будет назначена основной книгой для задачи. | В приложении Oracle CRM On Demand книга руководителя по умолчанию будет назначена основной книгой для задачи. |
| Да                            | Нет                                                                                       | Да                                                                                     | В приложении Oracle CRM On Demand книга по умолчанию для владельца исходной записи будет                      | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.                                                    |



| У владельца есть руководитель | Для руководителя указана нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные | Для владельца указана нестандартная книга по умолчанию, которая может содержать данные | Реакция процесса продаж                                                                                                        | Реакция потока операций                                    |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                               |                                                                                           |                                                                                        | назначена основной книгой для задачи.                                                                                          |                                                            |
| Нет                           | Не применимо                                                                              | Да                                                                                     | В приложении Oracle CRM On Demand книга по умолчанию для владельца исходной записи будет назначена основной книгой для задачи. | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится. |
| Нет                           | Не применимо                                                                              | Нет                                                                                    | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится.                                                                     | Задача не будет создана. Сообщение об ошибке не выводится. |

## Импорт книг и их назначения

Следующие записи, связанные с книгами, можно импортировать в Oracle CRM On Demand:

- **Книги.** Сведения об импорте записей книг см. в разделе Поля книг: подготовка к импорту (см. [Поля книг: подготовка к импорту](#) на стр. 1874).
- **Пользователи книги.** Допускается импортировать записи пользователя книги для связи пользователей с нестандартными книгами. Сведения об импорте записей пользователей книг см. в разделе [Поля пользователя книги: подготовка к импорту](#) (на стр. 1872).
- **Книги организации.** Допускается импортировать записи книги организации для связи книг с организациями. Сведения об импорте записей книг организации см. в разделе Поля книги организации: подготовка к импорту (см. [Поля книг организации: подготовка к импорту](#) на стр. 1841).
- **Книги контакта.** Допускается импортировать записи книги контакта для связи книг с контактами. Сведения об импорте записей книги контакта см. в разделе [Поля книги контакта: подготовка к импорту](#) (на стр. 1889).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для импорта записей книги организации или книги контакта требуется роль с привилегией "Управление будущими книгами".

При импорте записей для связывания книг с организациями и контактами можно указать дату начала и дату окончания для каждого назначения книги. Кроме того, можно использовать поле "Будущий флаг основного значения", чтобы указать, будет ли книга, назначаемая организации или контакту, основной книгой для этой организации или контакта после активации назначения. Дополнительные сведения о назначении книг на основе времени см. в разделе О назначении книг на основе времени (см. [Назначение книг на основе времени](#) на стр. 1589).

## Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Сценарий использования книг для управления территориями продаж (см. [Сценарий для использования книг для управления территориями продаж](#) на стр. 1592)

## ■ Пример использования книг для управления территориями продаж (на стр. 1592)

### Назначение книг на основе времени

Чтобы управлять назначениями книг для организаций и контактов, используйте импорт записей книги организации и книги контакта. Можно указать даты начала и окончания для каждого импортируемого назначения книги. Если дата начала назначения книги не указана, назначение становится активным сразу же. Можно также использовать поле "Флаг будущего основного значения", чтобы указать, должна ли назначенная организации или контакту книга стать основной книгой для этой организации или контакта, когда это назначение будет активным.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для импорта записей книги организации или книги контакта требуется роль с привилегией "Управление будущими книгами".

### Обновления назначений книг организациям и контактам

Периодическое выполнение процедуры назначения книг позволяет просматривать все назначения книг для организаций и контактов и при необходимости обновлять эти назначения. Чтобы определить, когда запланировано очередное выполнение процедуры назначения книг для текущего экземпляра Oracle CRM On Demand, обратитесь к Oracle CRM On Demand Customer Care.

Процедура назначения книги обновляет назначения книг для организаций и контактов следующим образом.

- **Активирует назначения книг.** Если дата начала назначения книги наступила, а назначение еще не активно, то назначение становится активным. Когда назначение книги станет активным, пользователи, являющиеся участниками этой книги, получают доступ к организации или контакту путем участия в этой книге.

Например, можно импортировать запись книги организации, которая назначает Книгу А Организации 1 с датой начала 01 января следующего года. Назначение книги А организации 1 становится активным при первом выполнении процедуры назначения книг после наступления 1 января следующего года.

- **Определяет, является ли книга основной.** Если в поле "Флаг будущего основного значения" для назначения книги установить значение "Да", то после активации этого назначения книга станет основной книгой для организации или контакта.

Предположим, например, что в данный момент Книга А является основной книгой для Организации 1. Можно импортировать запись книги организации, которая назначает Книгу В Организации 1 с датой начала 01 января следующего года и с установленным в поле "Флаг будущего основного значения" значением "Да". При первом выполнении процедуры назначения книг после наступления 1 января следующего года становится активным назначение книги В организации 1, и книга В становится основной книгой для организации 1. Книга А не будет больше основной книгой для Организации 1. Тем не менее, назначение Книги А Организации 1 остается активным, если только дата окончания для этого назначения не будет в прошлом во время выполнения процедуры назначения книги.

- **Разрешает конфликты, если в качестве основной книги указано несколько книг.** Если несколько назначений книг для организации или контакта имеют одинаковую дату начала и значение "Да" в поле "Флаг будущего основного значения", то при наступлении даты начала назначения происходит следующее.

- Все назначения книг станут активными.
- Книга, назначение которой первым станет активным, становится основной книгой для записи.
- Если для этой записи уже существовала основная книга, эта книга больше не будет основной для данной записи, но назначение книги остается активным, пока не пройдет дата окончания этого назначения.

Предположим, например, что в данный момент Книга А является основной книгой для Организации 1. Можно импортировать две записи книг организации для Организации 1. Одна из этих записей назначает Книгу В Организации 1, а вторая - Книгу С Организации 1. Оба назначения имеют

одинаковую дату начала 01 января следующего года, и для обоих назначений в поле в поле "Флаг будущего основного значения" установлено значение "Да". При первом выполнении процедуры назначения книг после наступления 1 января следующего года становятся активными назначения книг В и С организации 1, и книга, назначение которой будет обработано первым, становится основной книгой для организации 1. Книга А не будет больше основной книгой для Организации 1. Тем не менее, назначение Книги А Организации 1 остается активным, если только дата окончания для этого назначения не будет в прошлом во время выполнения процедуры назначения книги.

- **Деактивирует назначения книг и удаляет основные книги, если необходимо.** Если дата окончания назначения книги прошла, это назначение становится неактивным и книга удаляется из записи. Кроме того, если эта книга была основной для организации или контакта, она больше не будет оставаться основной для них.

Предположим, например, что в данный момент Книга А является основной книгой для Организации 1. Дата окончания назначения книги - 31 декабря текущего года. При первом выполнении сценария назначения книг после наступления 1 января следующего года назначение книги становится неактивным, и книга А перестает быть основной книгой для организации 1.

Когда назначение книги становится активным, отношения между книгой и организацией или контактом завершаются и книга удаляется из организации или контакта. У пользователей больше не будет доступа к организации или контакту посредством участия в этой книге. Однако пользователи, имеющие доступ к организации или контакту через другую книгу или другие компоненты управления доступом, например участие в команде, все еще будут иметь доступ к записи.

Процедуру назначения книг изменить нельзя.

#### **Пример назначения книги на основе времени**

В качестве примера назначения книги на основе времени рассмотрим следующее: Книга А в настоящий момент не назначена Организации 1. 01 декабря текущего года пользователь импортирует запись книги организации, которая назначает Книгу А Организации 1. Назначение книги имеет дату начала 01 января следующего года и дату окончания 31 марта того же года. Процедура назначения книги активирует и деактивирует назначения книг следующим образом.

- До первого выполнения процедуры назначения книг после наступления 1 января следующего года назначение книги А организации 1 будет неактивно, и книга А не будет показана в разделе связанной информации "Книги" на странице сведений для организации 1.
- При первом выполнении процедуры назначения книг после наступления 1 января следующего года активируется назначение книги. Когда это произойдет, Книга А появится в информационном разделе, связанном с книгами, на странице сведений для Организации 1.
- При первом выполнении процедуры назначения книг после 31 марта следующего года назначение книги деактивируется. Когда это произойдет, Книга А перестанет отображаться в информационном разделе, связанном с книгами, на странице сведений для Организации 1.

#### **Ограничения при указании дат начала и окончания назначений книг**

При указании дат начала и окончания назначений книг необходимо помнить о следующих ограничениях.

- Если указывается и дата начала, и дата окончания, дата начала должна быть раньше даты окончания.
- Если дата начала не указана, назначение становится активным в момент его добавления в Oracle CRM On Demand.
- Если дата окончания не указана, назначение книги остается активным, пока книга не будет удалена из записи.
- Если дата окончания и дата начала не указаны, назначение книги становится активным сразу же и остается активным, пока не наступит дата окончания или назначение книги не будет удалено из записи, в зависимости от того, что наступит раньше.

Например, можно импортировать запись книги организации, которая назначает Книгу А Организации 1 и которая не имеет даты начала и даты окончания. В этом случае назначение книги становится активным

сразу же, и процедура назначения книги никогда не делает его неактивным, потому что назначение книги не имеет даты окончания. Тем не менее Книгу А из Организации 1 можно удалить, используя интерфейс пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Организации одновременно может быть назначено несколько книг с одинаковыми или разными датами начала и окончания для каждого назначения книги. Аналогично, контакту одновременно может быть назначено несколько книг с одинаковыми или разными датами начала и окончания каждого назначения книги.

В интерфейсе пользователя в Oracle CRM On Demand можно увидеть даты начала и окончания в сведениях о назначении книг, но эти даты нельзя изменить в этом интерфейсе.

### Обновление существующих назначений книг

Если при импорте записи для назначения книги организации или контакту книга уже назначена организации или контакту, то существующая запись назначения книги в Oracle CRM On Demand обновляется с учетом значений из импортированной записи. Можно также переписать существующие значения в полях "Начальная дата" или "Дата окончания", импортировав пустое значение. Предположим, например, что в данный момент Книга А уже назначена Организации 1. Дата начала назначения находится в прошлом, а дата окончания - в будущем. Можно импортировать запись книги организации для Книги А и Организации 1, которая имеет такую же дату начала, что и существующее назначение, но не имеет даты окончания. В этом случае существующее назначение обновляется и дата окончания удаляется.

### Критерии обновления активных назначений книг

Если существующее назначение книги уже активно, активные периоды для существующего назначения и импортируемой записи должны перекрываться или примыкать друг к другу. Даты начала и окончания записи, которая импортируется для обновления активного назначения книги, должны соответствовать следующим критериям:

- Если существующее назначение не имеет даты окончания, то дата начала импортируемой записи не должна быть будущей датой.
- Начальная дата импортируемой записи должна быть не более чем на 7 дней позже даты окончания имеющегося назначения.

Если эти критерии не выполняются, то существующее активное назначение книги не обновляется.

### Критерии обновления будущих назначений книг

Если при импорте записи для назначения книги организации или контакту уже имеется запись назначения книги с датой начала в будущем для этой же книги и этой же организации или контакта, то дата окончания импортируемого назначения должна быть не более чем на 7 дней раньше даты начала записи имеющегося назначения. Например, если уже имеется запись назначения Книги А Организации 1 с 01 февраля следующего года и необходимо изменить начальную дату назначения на 01 января следующего года, то дата окончания для импортируемой записи должна быть не ранее 25 января следующего года. Если дата окончания для импортируемой записи назначения - 24 января или раньше, то импорт записи не проходит и выводится сообщение об ошибке, уведомляющее, что запись уже существует.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Книги импорта и назначения для книги (см. [Импорт книг и их назначения](#) на стр. 1588)
- Сценарий использования книг для управления территориями продаж (см. [Сценарий для использования книг для управления территориями продаж](#) на стр. 1592)
- Пример использования книг для управления территориями продаж (на стр. 1592)

## Сценарий для использования книг для управления территориями продаж

В этом сценарии представлен пример использования компанией пользовательских книг. В этом сценарии пользовательские книги используются для управления территориями продаж. В зависимости от бизнес-модели пользовательские книги могут использоваться по-разному.

Компания организует свои организации по географическому принципу и назначает группы торговых представителей для работы с организациями в каждой географической области или территории. Кроме того, можно переназначить торговых представителей одной территории другой по различным причинам. После такого переназначения следует перестроить отношения между торговыми представителями и территориями. Реже происходит перемещение организации из одной территории в другую. После такого перемещения следует перестроить отношения между организациями и территориями. Пример конфигурации книг, пользователей и счетов в таком сценарии приводится в разделе [Пример использования книг для управления территориями продаж \(на стр. 1592\)](#).

### Пример использования книг для управления территориями продаж

В этом разделе содержится пример использования книг для управления территориями продаж. В зависимости от бизнес-модели пользовательские книги могут использоваться по-разному. Пример в этом разделе иллюстрирует сценарий, описанный в разделе [Сценарий для использования книг для управления территориями продаж \(на стр. 1592\)](#).

#### *Для использования книг для управления территориями продаж*

- 1 Создайте или импортируйте пользовательские книги, которые должны представлять территории продаж.  
Сведения о создании книг см. в разделе [Создание книг и иерархий книг \(на стр. 1600\)](#). Сведения об импорте книг см. в разделе [Поля книги: подготовка к импорту \(на стр. 1874\)](#).
- 2 Свяжите торговых представителей с соответствующими книгами территорий.  
Можно связать пользователей с книгами непосредственно в Oracle CRM On Demand или импортировать записи пользователя книги. Дополнительные сведения о связывании пользователей с книгами см. в разделе [Связывание пользователей с книгами \(на стр. 1601\)](#). Сведения об импорте записей пользователей книг см. в разделе [Поля пользователя книги: подготовка к импорту \(на стр. 1872\)](#).
- 3 Настройка типа записи организации в режиме книги.  
Дополнительные сведения о настройке режимов владения записями см. в разделе [Настройка режимов владения записями \(на стр. 1599\)](#).
- 4 Импортируйте необходимые записи книги организации, чтобы назначить соответствующие книги территорий организациям.  
Используйте дату начала в каждой записи книги организации, чтобы указать дату вступления в силу назначения, то есть дату, начиная с которой торговые представители будут иметь доступ к записям организации для своих территорий. Если необходимо, можно указать дату, когда назначение каждой книги должно закончиться.  
Дополнительные сведения об импорте записей назначения книг см. в следующих разделах:
  - Поля книги организации: подготовка к импорту (см. [Поля книг организации: подготовка к импорту](#) на стр. 1841)
  - Книги импорта и назначения для книги (см. [Импорт книг и их назначения](#) на стр. 1588)
  - Назначения для книги на основе времени (см. [Назначение книг на основе времени](#) на стр. 1589)

После того как записи книги организации будут импортированы и процедура назначения книги активирует назначения на указанную начальную дату, торговые представители получают доступ к записям для своих территорий.

Если торговые представители одной территории будут переназначены другой, следует перестроить отношения между торговыми представителями и территориями.

### ***Чтобы перестроить отношения между торговым представителем и территорией***

- Обновите запись пользователя для торгового представителя следующим образом.
  - Если торговый представитель назначается новой территорией, добавьте книгу территории в запись пользователя.
  - Если торговый представитель больше не будет назначен территории, удалите книгу из записи пользователя.

Можно обновить запись пользователя непосредственно в Oracle CRM On Demand или импортировать записи книги пользователя. Дополнительные сведения о связывании пользователей с книгами см. в разделе [Связывание пользователей с книгами \(на стр. 1601\)](#). Сведения об импорте записей пользователей книг см. в разделе [Поля пользователя книги: подготовка к импорту \(на стр. 1872\)](#).

Если организации перемещаются из одной территории в другую, следует перестроить отношения между организациями и территориями.

### ***Чтобы перестроить отношения между организацией и территорией***

- Обновите запись организации следующим образом.
  - Добавьте новую книгу территории к организации.
  - Удалите старую книгу территории из записи пользователя.

Можно обновить запись организации непосредственно в Oracle CRM On Demand или импортировать записи книги организации. Сведения о назначении записей книгам см. в разделе [Назначение записей книгам \(на стр. 1609\)](#). Сведения об импорте записей книг организации см. в разделе [Поля книги организации: подготовка к импорту \(на стр. 1841\)](#).

## **Процесс настройки книг**

Чтобы настроить книги для компании, выполните следующие задачи:

- 1 Обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care и запросите включение функций по работе с книгами для компании.  
После включения Oracle CRM On Demand Customer Care функций по работе с книгами для компании в Oracle CRM On Demand становятся доступны несколько элементов управления. О том, как убедиться, что эти элементы управления доступны и что роль "Администратор" настроена на использование книг, см. в разделе [Проверка настройки книг для роли "Администратор" \(на стр. 1594\)](#).
- 2 Спроектируйте свою структуру книг.  
Рекомендации по проектированию структуры книг см. в разделе [О проектировании структур книг \(на стр. 1573\)](#).
- 3 (Необязательно.) Создайте типы книг и роли пользователей книг.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Создание типов книг и ролей пользователей книг \(на стр. 1598\)](#).
- 4 (Необязательно.) Настройка режима владения записью для типов записи.  
Для получения дополнительных сведений см. [Режимы владения записью \(на стр. 1577\)](#) и [Конфигурация режимов владения записью \(на стр. 1599\)](#).



- 5 Создайте книги и иерархии книг.  
Дополнительные сведения см. в разделе [Создание книг и иерархий книг](#) (на стр. 1600).
- 6 Свяжите пользователей с книгами.  
Подробнее см. в разделе [Связывание пользователей с книгами](#) (на стр. 1601).
- 7 Включите книги для компании.  
Дополнительные сведения см. в разделе Включение книг для компании (см. [Предоставление доступа к книгам в масштабе компании](#) на стр. 1605).
- 8 Включите книги для пользователей и ролей пользователей.  
Дополнительные сведения см. в разделе Включение книг для пользователей и ролей пользователей (см. [Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам](#) на стр. 1606).

#### Связанные темы

Сведения о книгах и структурах книг см. в следующих разделах:

- [Управление книгами](#) (на стр. 1570)
- Поддержка книг веб-службами (см. [О поддержке веб-служб для книг](#) на стр. 1577)
- Книги импорта и назначения для книги (см. [Импорт книг и их назначения](#) на стр. 1588)
- Назначения для книги на основе времени (см. [Назначение книг на основе времени](#) на стр. 1589)
- Сценарий использования книг для управления территориями продаж (см. [Сценарий для использования книг для управления территориями продаж](#) на стр. 1592)
- Пример использования книг для управления территориями продаж (на стр. 1592)
- Добавление книг в макеты страниц сведений записей (на стр. 1608)
- Назначение записей книгам (на стр. 1609)
- Страница "Иерархия книг" (на стр. 1611)
- Поля книг (см. [Поля книги](#) на стр. 1612)

#### Проверка настройки книг для роли "Администратор";

В процессе включения функций работы с книгами для данной компании службой поддержки пользователей выполняются следующие действия.

- Предоставление роли администратора полномочий "Управление книги" и прав доступа к книгам.
- Настройка профиля доступа для администратора, обеспечивающая возможность доступа к книгам.

Ниже приведено описание процедуры проверки настройки роли администратора для книг.

#### *Процедура проверки настройки роли администратора для книг*

- 1 Войдите в систему Oracle CRM On Demand в качестве пользователя с ролью администратора.
- 2 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 3 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" главной страницы администрирования нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 4 В разделе "Управление ролями" нажмите ссылку "Управление ролями".
- 5 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 6 Нажмите ссылку "Правка" для роли администратора.
- 7 В мастере управления ролями перейдите к шагу 2 "Доступ к типам записей" и убедитесь в том, что права доступа к записям книг соответствуют указанным в следующей таблице.  
В следующей таблице показаны права доступа к записям книг, необходимые для роли администратора.



| Тип записи | Есть доступ? | Можно создать? | Можно прочитать все записи? |
|------------|--------------|----------------|-----------------------------|
| Книги      | Выбрано      | Выбрано        | Выбрано                     |

- 8 Перейдите к шагу 4 "Полномочия" и убедитесь в том, что выбраны полномочия "Управление книги". В следующей таблице приведено описание полномочий "Управление книгами".

| Категория                                | Полномочия         | Описание                                                                                                           |
|------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Админ.: контроль пользователей и доступа | Управление книгами | Управление доступом к книгам, массовое назначение данных книгам, определение потоков операций, связанных с книгами |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если роль пользователя имеет полномочия "Управление книгами", а также полномочия "Управление ролями и доступом", этот пользователь может предоставлять полномочия "Управление книгами" другим ролям пользователей. Как и в случае большинства задач администрирования, рекомендуется предоставить полномочия на управление книгами только администраторам компании.

- 9 Вернитесь на страницу "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 10 В разделе "Управление профилем доступа" нажмите ссылку "Профили доступа".
- 11 В раскрывающемся списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 12 Проверьте правильность задания параметров для профиля доступа в соответствии с приведенными ниже инструкциями.
- a Нажмите ссылку "Правка", относящуюся к профилю доступа по умолчанию для администратора, и убедитесь в том, что заданные значения соответствуют указанным в следующей таблице.
- b Нажмите ссылку "Правка", относящуюся к профилю доступа владельца для администратора, и убедитесь в том, что заданные значения соответствуют указанным в следующей таблице.

В следующей таблице показаны обязательные значения параметров доступа, позволяющие пользователям с ролью администратора работать с книгами в Oracle CRM On Demand.

| Тип записи    | Связанная запись | Профиль доступа по умолчанию для администратора | Профиль доступа владельца для администратора |
|---------------|------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Субъект       | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Аккредитация* | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Операции      | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Размещение*   | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Заявка*       | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Книги         | Не применимо     | Чтение/Изменение/<br>Удаление                   | Чтение/Изменение/<br>Удаление                |
| Книги         | Дочерние книги   | Просмотр                                        | Просмотр                                     |
| Книги         | Пользователь     | Полн.                                           | Полн.                                        |

| Тип записи               | Связанная запись | Профиль доступа по умолчанию для администратора | Профиль доступа владельца для администратора |
|--------------------------|------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Бизнес-план*             | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Кампания                 | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Сертификация*            | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Контакт                  | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Курс*                    | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Пользовательские объекты | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Регистрация сделки*      | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Дилер*                   | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Событие*                 | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Экзамен*                 | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Финансовый субъект*      | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Финансовый план*         | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Фонд*                    | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Домохозяйство*           | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Отчет об аудите запасов* | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Период учета запасов*    | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Зацепка                  | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Запросы ФРР*             | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| План обмена сообщениями* | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Цель*                    | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Возможность              | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |

| Тип записи              | Связанная запись | Профиль доступа по умолчанию для администратора | Профиль доступа владельца для администратора |
|-------------------------|------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Партнер*                | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Полис*                  | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Портфель*               | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Программа*              | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Партия образцов*        | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Транзакция с образцами* | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Запрос на обслуживание  | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Интеллектуальный вызов* | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Решение                 | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |
| Транспортное средство*  | Книги            | Полн.                                           | Полн.                                        |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы записей, помеченные звездочкой (\*), недоступны в стандартной версии Oracle CRM On Demand. Параметры доступа к записям этих типов относятся к тем версиям, в которых поддерживаются соответствующие типы.

В следующей таблице приведено описание элементов управления, которые включаются при предоставлении полномочий "Управление книги". Открыв каждый из указанных компонентов, можно убедиться в доступности всех необходимых элементов управления.

| Компонент                          | Элементы управления, включаемые при предоставлении полномочий "Управление книги"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Главная страница администрирования | <ul style="list-style-type: none"> <li>В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" отображается ссылка "Управление книгами", позволяющая перейти на страницу "Иерархия книг", где можно создавать и обновлять книги, а также управлять ими.</li> <li>В разделе "Средства управления данными" доступна ссылка "Пакетное назначение очереди запросов". Из этой ссылки можно получить доступ к странице "Пакетное назначение очереди запросов", на которой отображаются сведения об активных и завершенных запросах для пакетного назначения книг.</li> </ul> |
| Страница "Настройка приложения"    | <ul style="list-style-type: none"> <li>В разделе "Настройка типа записи" предусмотрена ссылка "Книга". По этой ссылке осуществляется переход на страницу "Настройка приложения для книг", где можно настроить поля книг и поля</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Компонент                                   | Элементы управления, включаемые при предоставлении полномочий "Управление книги"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | пользователей книг, в том числе указать значения из списков выбора для полей "Тип книги" и "Роль пользователя книги".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Мастер управления ролями                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ На шаге 2 "Доступ к типам записей" отображается параметр "Книга" в виде элемента строки.</li> <li>■ На шаге 4 "Полномочия" отображается параметр, позволяющий выбрать полномочия "Управление книгами".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Мастера профиля доступа                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ На шаге 1 "Имя профиля доступа" отображается флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги".</li> <li>■ На шаге 2 "Укажите уровни доступа" предусмотрены следующие элементы управления. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В качестве объекта верхнего уровня отображается параметр "Книга".</li> <li>■ В составе ссылки "Сопутствующая информация" для типов записей, поддерживающих книги, отображается элемент строки для раздела сопутствующей информации "Книга".</li> </ul> </li> </ul> |
| Страница "Профиль компании"                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В разделе "Настройка просмотра данных компании" на этой странице отображается флажок "Книга включена".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Мастер макета страницы (управление макетом) | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ На шаге 4 "Сопутствующая информация" в разделе "Доступные" страницы для всех типов записей, поддерживающих книги, отображается раздел сопутствующей информации "Книга".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Страница "Переименовать типы записей"       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ В качестве одного из элементов на этой странице отображается параметр "Книга".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Поток операций                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Действие "Назначить книгу" отображается как доступный параметр (если роли данного пользователя предоставлены полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций").</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Меню на странице "Список"                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для поддерживаемых типов записей отображается дополнительный пункт меню "Пакетное назначение для книги".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### Создание типов книг и ролей пользователей книг

Для упрощения структурирования книг можно создать типы книг и затем назначать тип каждой создаваемой книге. Например, если планируется создать иерархию книг для территорий, можно создать тип книг с именем 'Территория'. Поле 'Тип книг' представляет собой редактируемое поле со списком выбора, которое можно настроить в соответствии с задачами конкретной компании.

Можно также создать роли пользователей книг и назначать эти роли пользователям при связывании их с книгами. Роли пользователей книг не совпадают с ролями пользователей Oracle CRM On Demand. Например, можно создать такие роли пользователей книг, как пользователь территории и менеджер территории, и назначать эти роли пользователям, работающим с иерархией книг для территорий.

Ниже приведено описание процедуры создания типов книг и ролей пользователей книг.

#### *Процедура создания типов книг и ролей пользователей книг*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" выберите "Книга".
- 4 На странице "Настройка приложения для книг" выполните одно из следующих действий.
  - Для создания типов книг выберите "Настройка полей книг".
  - Для создания ролей пользователей книг выберите режим настройки полей пользователей книг.
- 5 Нажмите ссылку "Изменить список выбора" для требуемого поля.
- 6 Введите значения для списка выбора и сохраните внесенные изменения.

Подробнее о редактировании полей со списком выбора см. в разделе Изменение значений в списках выбора (см. [Изменение значений в списке выбора](#) на стр. 1384).

### Настройка режимов владения записями

В Oracle CRM On Demand можно настроить следующие режимы владения записями в соответствии с конкретными бизнес-требованиями.

- Пользовательский режим
- Режим книги
- Смешанный режим

Дополнительные сведения о режимах владения записями см. в разделе О режимах владения записями (см. [Режимы владения записью](#) на стр. 1577).

### Чтобы настроить режим владения записями

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" щелкните ссылку на тип записи, который необходимо настроить.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *тип записи*, где *тип записи* - имя типа записи, который необходимо настроить.
- 5 В зависимости от режима владения записями, который необходимо настроить, измените соответствующим образом значения в полях.
  - Чтобы настроить тип записи в режиме пользователя, настройте поле "Владелец" таким образом, чтобы это поле было обязательным, а поле "Книга" - так, чтобы оно не было обязательным.
  - Чтобы настроить тип записи в режиме книги, настройте поле "Книга" таким образом, чтобы это поле было обязательным, а поле "Владелец" - так, чтобы оно не было обязательным.
  - Чтобы настроить тип записи в смешанном режиме, настройте поля "Владелец" и "Книга" так, чтобы они оба не были обязательными.
- 6 Сохраните внесенные изменения.

Дополнительные сведения о редактировании полей см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1346).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После того как будет выполнена настройка режима владения записями, следует убедиться в правильности настройки разметки страниц типа записи для данного режима владения записью.

Дополнительные сведения о разметке страниц для режимов владения записями см. в разделе Настройка полей и разметка страниц для режимов владения записями (см. [О настройке полей и макетах страницы для режимов владения записями](#) на стр. 1332).

## Создание книг и иерархий книг

Для создания книг используется раздел "Управление пользователями и параметрами доступа" на главной странице администрирования.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно также создавать книги путем импорта записей книг. Дополнительные сведения см. в разделе [Поля книги: подготовка к импорту](#) (на стр. 1874).

### Подготовка.

- Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия "Управление книги".
- Перед тем, как приступить к созданию книг и иерархий книг, прочитайте раздел Проектирование структур книг (см. [О проектировании структур книг](#) на стр. 1573).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand создает записи отслеживания операций для всех изменений книг. Если роль пользователя включает в себя полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций" и "Аудит конфигурации администрирования", то возможен просмотр отслеживания операций для изменений книг. Дополнительные сведения о просмотре отслеживания операций см. в разделе [Просмотр отслеживания операций для изменений конфигурации администрирования](#) (на стр. 1298).

Ниже приведено описание процедуры создания книги.

### Процедура создания книги

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
  - 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" главной страницы администрирования нажмите ссылку "Управление книгами".
  - 3 На странице "Иерархия книг" выберите "Создать".
  - 4 На странице "Правка книги" введите необходимую информацию, затем сохраните запись.
- В следующей таблице приведено описание информации, которую необходимо ввести для книги.

| Поле                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя книги              | Для удобства просмотра в селекторе книг не рекомендуется задавать названия книг, длина которых превышает 60 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тип книги              | Укажите тип книги в списке выбора (необязательное поле).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Родительская книга     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если данная книга является корневой, не заполняйте это поле.</li> <li>■ Если она является дочерней книгой, нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительская книга" и выберите родительскую книгу.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Может содержать данные | <p>Применяется только к текущей книге, но не к дочерним книгам. Если с данной книгой предполагается связать записи, установите этот флажок. Во избежание снижения производительности не устанавливайте его для тех книг, которые не содержат данных.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В селекторе книг, который отображается в различных разделах Oracle CRM On Demand, нестандартные книги, содержащие данные, обозначены синим значком документа. Нестандартные книги, которые не могут содержать данные, обозначены желтым значком папки.</p> |

### Создание дочерних книг

Приведенная ниже процедура представляет собой другой способ создания дочерних книг для существующей родительской книги, которым можно воспользоваться наряду с предыдущей процедурой.

### **Создание дочерних книг для существующей книги**

- 1 На странице "Иерархия книг" нажмите ссылку для родительской книги.
- 2 На странице "Сведения о книгах" выберите 'Создать' на панели заголовка 'Дочерние книги'.
- 3 На странице 'Правка книги' введите информацию о книге и сохраните внесенные изменения.

### **Перемещение книги в новую родительскую книгу**

Можно задать книгу в качестве дочерней по отношению к другой книге или переместить дочернюю книгу из одной родительской книги в другую. При изменении книги, родительской по отношению к текущей книге, иерархия книг изменяется следующим образом.

- Новая родительская книга применяется к текущей книге и ко всем книгам, дочерним по отношению к текущей книге.
- Все пользователи, назначенные прежней родительской книге, утрачивают права доступа к текущей книге и ко всем книгам, дочерним по отношению к ней.
- Все пользователи, назначенные новой родительской книге, получают права доступа к текущей книге и ко всем книгам, дочерним по отношению к ней.
- Изменение родительской книги не влияет на права доступа пользователей, непосредственно назначенных текущей книге.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для удаления родительской книги необходимо сначала удалить из нее все дочерние книги, всех пользователей и все данные. После удаления книги она хранится в области "Удаленные элементы" в течение 30 дней. В течение этого времени книгу можно восстановить. Однако через 30 дней книга окончательно стирается и восстановлению не подлежит. Сведения об удалении и восстановлении записей см. в разделе [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 184).

**СОВЕТ.** Для определения количества записей, содержащихся в конкретной книге, создайте исторический отчет для каждого типа записей. Сведения о создании отчетов см. в разделе [Работа с главной страницей аналитики](#) (см. [Работа с главной страницей аналитики](#) на стр. 871).

Для перемещения книги в новую родительскую книгу используется следующая процедура.

### **Процедура перемещения книги в новую родительскую книгу**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" главной страницы администрирования нажмите ссылку "Управление книгами".
- 3 На странице "Иерархия книг" нажмите ссылку "Правка" для книги, которую требуется изменить.
- 4 Нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительская книга", затем выберите новую родительскую книгу.
- 5 Сохраните внесенные изменения.

### **Связывание пользователей с книгами**

Можно определить возможность доступа пользователей к книге и уровень доступа каждого пользователя к записям в книге. При связывании пользователя с книгой задается профиль доступа для работы этого пользователя с данной книгой. Ниже показаны стандартные профили доступа:

- **Правка.** Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах.
- **Полный.** Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах.
- **Только чтение.** Позволяет пользователям просматривать записи в книгах.



Можно также создать пользовательские профили доступа для книг. Список выбора "Профили доступа" на странице "Правка пользователей книги" содержит все профили доступа, для которых установлен флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги". Сведения о создании пользовательских профилей доступа для книг см. в разделе [Создание профилей доступа для книг \(на стр. 1604\)](#).

Уровень доступа пользователя к книгам влияет на общие права доступа этого пользователя к записям. Определение прав доступа пользователя проиллюстрировано ниже на конкретных примерах.

#### Пример 1

Права доступа торгового представителя Райена Тейлора настроены в Oracle CRM On Demand следующим образом.

- Посредством роли торгового представителя предоставлен доступ к записям субъектов.
- В профиле доступа владельца для типа записей "субъект" задан уровень доступа "Только для чтения".
- В профиле доступа по умолчанию для типа записей "субъект" задан уровень доступа "Только для чтения".
- Этот пользователь не является участником команды по работе с субъектом ABC Widgets.
- Этот пользователь связан с книгой Widget Makers, и для него задан профиль доступа к этой книге "Полный".

Если запись субъекта "ABC Widgets" содержится в книге "Widget Makers", права доступа Райена к записи "ABC Widgets" разрешают ему чтение, редактирование и удаление этой записи. Наличие таких прав доступа обусловлено тем, что в системе управления доступом в Oracle CRM On Demand вычисляются и предоставляются наиболее широкие права доступа из числа заданных в подходящих профилях доступа. В данном случае применяется профиль доступа для книги "Полный", поскольку он предоставляет более широкие права доступа по сравнению с профилем доступа для записей субъектов.

#### Пример 2

Права доступа торгового представителя Тани Ли настроены в Oracle CRM On Demand следующим образом.

- Посредством роли торгового представителя предоставлен доступ к записям бизнес-возможностей.
- В профиле доступа владельца для типа записей "бизнес-возможность" задан уровень доступа "Только для чтения".
- В профиле доступа по умолчанию для типа записей "бизнес-возможность" задан уровень доступа "Только для чтения".
- Этот пользователь является участником команды по работе с бизнес-возможностью, для которой в поле "Доступ к возможности" задано значение "Правка".
- Этот пользователь связан с книгой "Widget Makers", и для него задан профиль доступа к этой книге "Полный".

Если в книге Widget Makers содержится запись бизнес-возможности, права доступа Тани разрешают ей чтение, редактирование и удаление этой бизнес-возможности. Но если в книге Widget Makers отсутствует запись бизнес-возможности, права доступа Тани (из ее профиля доступа владельца, ее профиля доступа по умолчанию и ее участия в команде для бизнес-возможности) разрешают ей только чтение и редактирование, но не удаление этой бизнес-возможности.

#### Способы связывания пользователей с книгами

Чтобы связать пользователей с книгами, можно использовать три способа.

- В записи книги можно задать связывание нескольких пользователей с данной книгой.
- В записи пользователя можно задать связывание нескольких книг с данным пользователем.
- Можно импортировать записи пользователя книги. Дополнительные сведения см. в разделе [Поля пользователя книги: подготовка к импорту \(на стр. 1872\)](#).

Ниже приведено описание процедуры связывания нескольких пользователей с книгой посредством записи книги.

### Связывание нескольких пользователей с книгой

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление книгами".
- 3 На странице "Иерархия книг" выберите ссылку на имя книги, с которой требуется связать пользователей.
- 4 На странице "Сведения о книгах" выберите "Добавить пользователей" на панели заголовка раздела "Пользователи книги".
- 5 На странице "Правка пользователей книги" укажите пользователей, которых требуется связать с книгой. В следующей таблице приведена информация, которую необходимо указать для каждого пользователя при его связывании с книгой.

| Поле                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пользователи            | <p>Нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Пользователь", затем выберите пользователя.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Уполномоченным пользователям автоматически не предоставляются права доступа к книге, с которой связан основной пользователь. Необходимо также связать с книгой каждого уполномоченного пользователя.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Роль пользователя книги | <p>Укажите роль в списке выбора (необязательное поле).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Роль пользователя книги не является ролью Oracle CRM On Demand. О создании ролей пользователей книг см. в разделе <a href="#">Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 1598)</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Профиль доступа         | <p>В списке профилей, разрешенных для книг, выберите профиль доступа, определяющий права доступа пользователя к текущей книге и все дочерним книгам. Ниже показаны стандартные варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Правка.</b> Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах.</li> <li>■ <b>Полный.</b> Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах.</li> <li>■ <b>Только чтение.</b> Позволяет пользователям просматривать записи в книгах.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> О создании пользовательских профилей доступа для книг см. в разделе <a href="#">Создание пользовательских профилей доступа для книг (см. Создание профилей доступа для книг на стр. 1604)</a>.</p> |

Ниже приведено описание процедуры связывания нескольких книг с пользователем посредством записи пользователя.

### Связывание нескольких книг с пользователем

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управлением пользователями и группами" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите фамилию пользователя, с которым требуется связать книги.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Добавить книги" на панели заголовка раздела "Назначенные книги".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При отсутствии раздела "Назначенные книги" на странице "Сведения о пользователе" нажмите ссылку "Изменить макет" и добавьте этот раздел к макету страницы.

- 6 На странице "Правка пользователей книги" выберите книги, которые требуется связать с пользователем, и для каждой книги укажите информацию о пользователе.  
В следующей таблице приведена информация, которую необходимо указать для каждой книги при ее связывании с пользователем.

| Поле                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя книги               | Нажмите значок справа от поля "Имя книги", выберите книгу в селекторе книг и нажмите кнопку ОК.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Роль пользователя книги | Укажите роль в списке выбора (необязательное поле).<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Роль пользователя книги не является ролью Oracle CRM On Demand. О создании ролей пользователей книг см. в разделе <a href="#">Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 1598)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Профиль доступа         | В списке профилей, разрешенных для книг, выберите профиль доступа, определяющий права доступа пользователя к текущей книге и все дочерним книгам. Ниже показаны стандартные варианты: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Правка.</b> Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах.</li> <li>■ <b>Полный.</b> Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах.</li> <li>■ <b>Только чтение.</b> Позволяет пользователям просматривать записи в книгах.</li> </ul> <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> О создании пользовательских профилей доступа для книг см. в разделе <a href="#">Создание пользовательских профилей доступа для книг (см. Создание профилей доступа для книг на стр. 1604)</a> . |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Связывание пользователя с книгой не разрешает этому пользователю доступ к книге. Необходимо выполнить операцию предоставления доступа к книгам для каждого пользователя и для каждой роли пользователей, которым требуется работать с книгами. Инструкции см. в разделе [Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам \(на стр. 1606\)](#).

## Создание профилей доступа для книг

При связывании пользователя с книгой следует выбрать профиль доступа, определяющий права доступа пользователя к записям в этой книге и ко всем дочерним книгам. Профиль доступа для книги сравнивается со всеми другими профилями доступа, заданными для пользователя, в результате чего пользователю предоставляются наиболее широкие права доступа к записи, предусмотренные профилями доступа. Подробнее о совместном применении профилей доступа см. [Связывание пользователей с книгами \(на стр. 1601\)](#).

При связывании пользователя с книгой можно выбрать один из указанных ниже стандартных профилей доступа:

- **Правка.** Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах.
- **Полный.** Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах.
- **Только чтение.** Позволяет пользователям просматривать записи в книгах.

Можно также создать пользовательские профили доступа для книг. Список выбора "Профили доступа" на странице "Правка пользователей книги" содержит все профили доступа, для которых установлен флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги".

Ниже приведено описание процедуры создания профиля доступа для книг.

#### ***Процедура создания профиля доступа для книг***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управление профилем доступа" нажмите ссылку "Профили доступа".
- 4 Создайте новый профиль доступа или отредактируйте существующий профиль доступа.
- 5 На шаге 1 работы с мастером профиля доступа установите флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги".
- 6 На шаге 2 "Укажите уровни доступа" задайте уровни доступа для каждого типа записей и для типов сопутствующей информации.
- 7 По завершении создания или редактирования профиля доступа нажмите "Готово" для сохранения изменений.

#### **Предоставление доступа к книгам в масштабе компании**

После настройки структур книг можно предоставить доступ к книгам сотрудникам компании. Ниже приведено описание процедуры предоставления доступа к книгам в масштабе компании.

#### ***Процедура предоставления доступа к книгам в масштабе компании***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 На странице "Профиль компании" задайте указанные ниже значения параметров. Подробнее об этих параметрах см. в разделе Настройка профиля компании и задание значений по умолчанию для глобальных параметров (см. [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) на стр. 1233).
  - a В разделе "Параметры компании" убедитесь в том, что для параметра "Метод глобального поиска" выбрано значение "Целенаправленный поиск". Если выбран режим целенаправленного поиска, в разделе поиска на панели действий отображается селектор книг.
  - b В разделе "Настройка просмотра аналитики" задайте для параметра "Исторические предметные области" значение "Полный просмотр". (Это обеспечивает синхронизацию данных в книгах с базой данных, поддерживающей отчеты и информационные панели.)
  - c Убедитесь в том, что в разделе "Настройка просмотра данных компании" установлены следующие флажки.

| Параметр                 | Цель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Включить книги           | <p>Если этот флажок установлен, в селекторе книг отображаются книги пользователя или нестандартные книги. Если этот флажок снят, в селекторе книг отображаются только книги пользователя и книги делегированных пользователей (при их наличии).</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Флажок "Книга включена" на странице "Профиль компании" отображается только для тех пользователей, роли которых предоставлены полномочия на управление книгами.</p> <p><b>ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.</b> После установки этого флажка его нельзя снять. Однако после установки этого флажка можно внести изменения в иерархию книг.</p> |
| Показывать селектор книг | Этот флажок служит для включения селектора книг, позволяющего фильтровать записи по пользователям, делегированным пользователям или нестандартным книгам.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам

Для предоставления пользователю доступа к книгам необходимо настроить роль пользователя и профиль доступа по умолчанию для этой роли. Кроме того, следует настроить запись каждого пользователя.

Ниже приведено описание процедуры предоставления роли пользователя доступа к книгам. Эту процедуру необходимо выполнить для каждой роли пользователей, работающих с книгами.

### Предоставление роли пользователя доступа к книгам

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управление ролями" нажмите ссылку "Управление ролями".
- 4 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5 Выберите ссылку на роль, которую требуется изменить.
- 6 В мастере управления ролями перейдите к шагу 2 "Доступ к типам записей" и настройте уровни доступа для типа записей "Книги".

В следующей таблице указаны значения параметров, которые необходимо задать для предоставления пользователям доступа к книгам.

| Тип записи | Есть доступ? | Можно создать? | Можно прочитать все записи? |
|------------|--------------|----------------|-----------------------------|
| Книги      | Выбрано      | Снят           | Снят                        |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Убедитесь в том, что флажок "Можно прочитать все записи?" снят. В противном случае пользователь получит доступ ко всем книгам, представленным на странице со списком 'Иерархия книг'.

- 7 Нажмите "Готово" для сохранения изменений.
- 8 Перейдите на страницу "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 9 В разделе "Управление профилем доступа" выберите "Профили доступа".

- 10** В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 11** Нажмите ссылку "Правка" для профиля доступа по умолчанию, применяемого к роли пользователя, которой требуется предоставить доступ к книгам, затем настройте параметры для обеспечения доступа к книгам и связанным с ними типам записей.

В следующей таблице приведено описание значений параметров в профиле доступа по умолчанию для роли пользователя, необходимых для предоставления этой роли доступа к книгам. Для предоставления роли пользователя необходимых прав доступа к книгам достаточно настроить профиль доступа по умолчанию. Настройка профиля доступа владельца для этой роли не требуется.

| Тип записи | Связанная запись | Профиль доступа по умолчанию                                                                                                                                                            |
|------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Книги      | Не применимо     | Только для чтения.                                                                                                                                                                      |
| Книги      | Дочерняя книга   | Просмотр.<br>Этот профиль позволяет пользователю просматривать все дочерние книги на странице "Сведения о книгах". Значение по умолчанию: "Нет доступа".                                |
| Книги      | Пользователь     | Только чтение.<br>Этот профиль позволяет пользователю просматривать всех связанных с данной книгой пользователей на странице "Сведения о книгах". Значение по умолчанию: "Нет доступа". |

- 12** Нажмите "Готово" для сохранения изменений.

Ниже приведено описание процедуры предоставления пользователю доступа к книгам. Эту процедуру необходимо выбрать для каждого пользователя, работающего с книгами.

### **Предоставление пользователю доступа к книгам**

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3** В разделе "Управление пользователями" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4** Нажмите ссылку "Правка" для пользователя, профиль которого требуется изменить.
- 5** В разделе "Основная информация о пользователе" на странице "Изменение пользователя" задайте значения следующих параметров.
  - **Книга по умолчанию для аналитики.** Этот параметр определяет пользовательскую или нестандартную книгу, которая отображается по умолчанию для данного пользователя в селекторе

книг при работе на страницах аналитики. В качестве значения (по умолчанию) отображается имя владельца редактируемой записи и его идентификатор для входа в систему. Измените это значение на книгу пользователя или нестандартную книгу, к которой данный пользователь наиболее часто обращается при работе с отчетами и информационными панелями. Значение этого параметра в записи пользователя не ограничивает права доступа пользователя к данным: пользователь может выбрать другую книгу или другого пользователя в селекторе книг

- **Книга по умолчанию.** Этот параметр определяет пользовательскую или нестандартную книгу, которая отображается по умолчанию для данного пользователя в селекторе книг при работе в любой области, отличной от страниц аналитики. По умолчанию отображается значение "Все". Измените это значение на книгу пользователя или нестандартную книгу, к которой данный пользователь обращается наиболее часто, чтобы ему не приходилось каждый раз выбирать книгу для работы с данными в этой книге. Значение этого параметра в записи пользователя не ограничивает права доступа пользователя к записям: пользователь может выбрать другую книгу или другого пользователя в селекторе книг.

6 В разделе "Информация о безопасности пользователей" на странице "Изменение пользователя" выполните следующие действия.

- a Для параметра "Создание отчетов о предметных областях" задайте значение "Просмотр менеджера" или "Просмотр команды".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Необходимо выбрать одно из этих значений. В противном случае отчет не будет содержать данных. Выбор значения 'Просмотр менеджера' и 'Просмотр команды' не влияет на данные в отчете.

- b Для параметра "Исторические предметные области" задайте значение "Полный просмотр".

7 Нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для предоставления пользователю доступа к книге необходимо связать его с книгой. Уполномоченным пользователям доступ к книгам основного пользователя не предоставляется автоматически. Уполномоченных пользователей также необходимо связать с книгами.

## Добавление книг в макеты страниц сведений записей

Для предоставления пользователям доступа к разделу сопутствующей информации "Книги" на странице сведений для данного типа записей необходимо выполнить следующие операции настройки.

- Предоставить роли пользователя доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" в макете страниц для данного типа записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При необходимости можно создавать пользовательские макеты для раздела связанной информации "Книги" для всех типов записей, поддерживающих книги. Например, можно создать пользовательский макет раздела связанной информации "Книги" для страниц сведений об организации на странице "Настройка приложения" для типа записи "Организация". Сведения о создании пользовательских макетов разделов связанной информации см. в разделе [Настройка макетов связанных элементов \(на стр. 1389\)](#).

- В профиле доступа для роли пользователя предоставить ей доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" для данного типа записей.

Ниже приведено описание процедуры, позволяющей предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" в макете страниц для отдельного типа записей

### **Предоставление доступа к разделу сопутствующей информации "Книги" в макете страниц для отдельного типа записей**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Настройка приложения".



- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.  
Например, если требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" на странице сведений о бизнес-возможности, нажмите ссылку "Бизнес-возможность".
- 4 В разделе "Макет страницы" нажмите ссылку на требуемый макет страницы (например, на макет страницы бизнес-возможности).
- 5 На странице "Макет страницы" для данного типа записей нажмите ссылку "Правка" для макета страницы, в котором требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги".
- 6 В мастере макета страницы перейдите к шагу 4 "Сопутствующая информация" и с помощью стрелок переместите элемент "Книги" в раздел "Отображаемые".
- 7 (Необязательно) Во время работы мастера макетов страниц перейдите к шагу 5 "Макет связанной информации" и выберите макет, который хотите использовать для раздела связанной информации "Книги".
- 8 Нажмите "Готово" для сохранения изменений.
- 9 Выйдите из системы Oracle CRM On Demand и войдите в нее снова.

Ниже приведено описание процедуры, позволяющей предоставить роли пользователя доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" для отдельного типа записей.

#### ***Предоставление роли пользователя доступа к разделу сопутствующей информации "Книги" для отдельного типа записей***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управление профилем доступа" выберите "Профили доступа".
- 4 Нажмите ссылку "Правка" для профиля доступа по умолчанию, применяемого к роли пользователя, которой требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги".
- 5 В мастере профиля доступа перейдите к шагу 2 "Укажите уровни доступа" и выберите ссылку "Сопутствующая информация", относящуюся к тому типу записей, для которого требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги".  
Например, если требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" на странице сведений о бизнес-возможности, нажмите ссылку "Сопутствующая информация" рядом с записью "Бизнес-возможность".
- 6 Выберите уровень доступа к разделу "Книги" в соответствии с требованиями к роли пользователей.
- 7 Нажмите "Готово" для сохранения изменений.
- 8 Повторите шаги 4 - 7 применительно к профилю доступа владельца, заданному для роли пользователей, которой предоставляется доступ к книгам.

#### **Назначение записей книгам**

Предусмотрены следующие способы назначения записей пользовательским книгам.

- **Одна запись за раз (вручную).** Значение книги можно выбрать на странице сведений о записи.
- **В пакетном режиме.** Процедура пакетного назначения записей книгам
- **С помощью импорта назначений для книг.** Назначения для книги могут быть импортированы только для организаций (субъектов) и контактов. Для получения дополнительных сведений об импортировании назначений для книг см. [Импорт книг и их назначения](#) на стр. 1588).

Можно также назначать записи книгам с помощью активных правил потоков операций с заданными условиями. Подробнее о работе с правилами потоков операций см. в разделе [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1651).

### Начальные и конечные даты назначений для книг в организациях и контактах

Записи о назначениях для книг в организациях и контактах могут иметь начальную и конечную дату. Данные поля могут быть обновлены только с помощью помощника по импорту или веб-служб. По всем подобным запросам веб-служб необходимо использовать API веб-служб v1.0.

Назначение для книги остается действительным до наступления конечной даты или до удаления назначения из записи, в зависимости от того, какое из событий наступит раньше. При наступлении конечной даты отношения между книгой и записью заканчиваются и пользователи больше не имеют доступа к записи через участие в книге. Однако пользователи, имеющие доступ к записи с помощью других компонентов контроля доступа, таких как владение записью или участие в команде, все равно будут иметь доступ к записи.

Дополнительные сведения об управлении назначениями для книг на основе времени см. раздел Назначения для книг на основе времени (см. [Назначение книг на основе времени](#) на стр. 1589).

#### Подготовка.

- Назначать записи книгам на странице 'Сведения' для записи можно в том случае, если макет страницы 'Сведения' для записей данного типа включает в себя раздел 'Книга'.
- Для пакетного назначения записей книгам роли пользователя должны быть предоставлены полномочия 'Управление книги'.

Ниже приведено описание процедуры назначения отдельной записи книге.

#### Процедура назначения отдельной записи книге

- 1 Перейдите на страницу 'Сведения' для данной записи.
- 2 На панели заголовка раздела 'Книги' страницы 'Сведения' нажмите 'Добавить'.
- 3 В селекторе книг выберите книгу для назначения записи и нажмите ОК.

Ниже приведено описание процедуры пакетного назначения записей книгам.

#### Процедура пакетного назначения записей книгам

- 1 В окне списка нажмите кнопку меню на панели заголовка, затем выберите 'Пакетное назначение для книги'.
- 2 В окне 'Пакетное назначение для книги' нажмите кнопку селектора рядом с полем 'Целевая книга', затем в окне поиска 'Книга' выберите книгу, которой требуется назначить записи.
- 3 Для записей в списке выберите требуемое значение в поле 'Параметр назначения'.

В следующей таблице приведено описание возможных значений в поле 'Параметр назначения'.

| Действие   | Описание                                                                                                                                                 |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Добавить   | Книга, указанная в поле 'Целевая книга', добавляется ко всем записям. Это назначение не влияет на прежние назначения книг записям.                       |
| Тип замены | Книга, указанная в поле 'Целевая книга', добавляется ко всем записям, а все ранее назначенные книги того же типа, что и эта книга, удаляются из записей. |

| Действие         | Описание                                                                                                                                                                           |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Типы книг определяются администратором данной компании.                                                                                                         |
| Заменить все     | Книга, указанная в поле 'Целевая книга', добавляется ко всем записям, а все ранее назначенные книги удаляются из записей независимо от их типа.                                    |
| Книга - заменить | Указывает книгу, которую требуется заменить.<br>Все записи из указанной здесь книги переназначаются книге, указанной в поле 'Целевая книга'. Другие записи остаются без изменений. |
| Удалить          | Из всех записей удаляется назначение книги, указанной в поле 'Целевая книга'.                                                                                                      |
| Удалить все      | Из всех записей удаляются все назначенные книги.                                                                                                                                   |

- 4 Если на шаге 3 выбрано значение, отличное от 'Добавить', теперь необходимо выбрать значение параметра 'Применить к'.

В следующей таблице приведено описание возможных значений параметра 'Применить к'.

| Действие                      | Описание                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Связи, заданные вручную       | Действие, указанное в поле 'Параметр назначения', применяется ко всем выбранным записям, которые содержат книги, назначенные этим записям вручную                                           |
| Связи, заданные автоматически | Действие, указанное в поле 'Параметр назначения', применяется ко всем выбранным записям, которые содержат книги, назначенные этим записям посредством потока операций или в пакетном режиме |
| Те и другие                   | Действие, указанное в поле 'Параметр назначения', применяется ко всем выбранным записям                                                                                                     |

- 5 Для применения выбранных критериев назначения нажмите 'Назначить'.  
Откроется страница "Пакетное назначение очереди запросов", в котором в разделе "Активные запросы" отображается запрос для назначения. Дополнительные сведения см. в разделе Страница очереди на пакетное назначение запросов (см. [Страница "Пакетное назначение очереди запросов"](#) на стр. 2060).  
Завершение обработки запроса сопровождается передачей соответствующего уведомления по электронной почте.

## Страница "Иерархия книг"

На странице 'Иерархия книг' отображается информация о нестандартных книгах. Можно просмотреть подмножество книг или все книги.

В следующей таблице представлены задачи, выполняемые на странице 'Иерархия книг'.

| Операция                                                   | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Просмотр другого подмножества книг                         | На панели заголовка 'Иерархия книг' нажмите список и выберите другое подмножество книг либо выберите 'Все книги' для просмотра всех книг.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Создание книги                                             | На панели заголовка 'Иерархия книг' выберите 'Создать'. На странице 'Правка книги' введите необходимую информацию и сохраните запись.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Создание книги, дочерней по отношению к существующей книге | Нажмите ссылку, представляющую собой имя родительской книги. На странице 'Сведения о книгах' выберите 'Создать' на панели заголовка 'Дочерние книги'. На странице 'Правка книги' введите информацию о книге и сохраните внесенные изменения.                                                                                                                                                             |
| Перемещение книги в новую родительскую книгу               | Нажмите ссылку 'Правка' для книги, которую требуется изменить. На странице 'Правка книги' нажмите значок 'Поиск' рядом с полем 'Родительская книга', выберите новую родительскую книгу и сохраните внесенные изменения.                                                                                                                                                                                  |
| Связывание пользователей с книгой                          | Нажмите ссылку, представляющую собой имя родительской книги. На странице 'Сведения о книгах' выберите 'Добавить пользователей' на панели заголовка раздела 'Пользователи книги'. На странице 'Правка книги' укажите пользователей, которых требуется связать с книгой, и задайте информацию о пользователях. Подробнее см. в разделе <a href="#">Связывание пользователей с книгами (на стр. 1601)</a> . |

## Поля книги

На страницах "Правка книги" и "Сведения о книгах" отображаются сведения о нестандартных книгах. Можно изменить сведения о книге, добавить к книге дочерние книги и связать пользователей с книгой.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о книге</b> |                                                                                                                                                                                |
| Имя книги                          | Имя, присвоенное книге.                                                                                                                                                        |
| Родительская книга                 | В случае дочерней книги в этом поле отображается имя родительской книги. Для корневой книги значение в поле отсутствует.                                                       |
| Тип книги                          | Для упрощения структурирования книг можно создать типы книг. О создании типов книг см. в разделе <a href="#">Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 1598)</a> |

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Может содержать данные             | Указывает, можно ли связывать записи с книгой. Во избежание снижения производительности необходимо снять этот флажок для книг, не содержащих данных.                                                                                                                                                                                     |
| Партнер                            | Относится только к Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Дополнительные сведения см. в <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> в <a href="#">библиотеке документации Oracle CRM On Demand</a> в Oracle Technology Network.                                               |
| Местонахождение партнера           | Относится только к Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Дополнительные сведения см. в <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> в <a href="#">библиотеке документации Oracle CRM On Demand</a> в Oracle Technology Network.                                               |
| <b>Раздел "Дочерние книги"</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Имя книги                          | Имя книги, дочерней по отношению к текущей книге.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Тип книги                          | Тип дочерней книги.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Может содержать данные             | Указывает, можно ли связывать записи с дочерней книгой.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Раздел "Пользователи книги"</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Фамилия                            | Фамилия пользователя, связанного с книгой.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Имя                                | Имя пользователя, связанного с книгой.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Роль пользователя книги            | Роль пользователя текущей книги. При связывании пользователя с книгой можно назначить ему роль пользователя книги. Роли пользователей книг не совпадают с ролями пользователей в Oracle CRM On Demand. О создании ролей пользователей книг см. в разделе <a href="#">Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 1598)</a> . |
| Профиль доступа                    | Права доступа пользователя к текущей книге и ко всем дочерним книгам. Профиль доступа выбирается в списке профилей, разрешенных для книг. О создании профилей доступа, специально предназначенных для книг, см. в разделе <a href="#">Создание профилей доступа для книг (на стр. 1604)</a> .                                            |

### Сведения об устранении неполадок с книгами

Дополнительные сведения об устранении неполадок с книгами см. в статье с идентификатором 1800338.1 на странице My Oracle Support.

## Управление группами

Управление группами – используемая по желанию функция, которая позволяет компании настроить команды совместно работающих пользователей для предоставления им доступа к общему набору данных.

Настройка групп в компании обеспечивает пользователей следующими возможностями:

- Членам группы предоставляется доступ к календарям и спискам задач группы по следующим правилам.
  - Если один из членов группы является владельцем встречи или входит в ее команду мероприятия, эта встреча (если она не помечена как личная) будет доступна для просмотра всем членам группы в объединенном календаре на вкладке "Группа" в представлениях по дням, по неделям и по месяцам. В объединенном календаре показаны сведения о доступности для всех членов группы, и работники имеют возможность выбирать оптимальное время для назначения встреч и уведомлять о них других работников (и контактных лиц). Члены группы могут также просматривать индивидуальные календари других членов группы на вкладке "Пользователь" страницы "Календарь".
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Для доступа к объединенному календарю группы роли пользователя должно быть назначено полномочие "Совместно использовать календарь". Пользователи, имеющие полномочие "Совместно использовать календарь", также могут настраивать пользовательские представления календаря. Дополнительные сведения см. в разделах [Просмотр календарей других пользователей \(на стр. 239\)](#) и [Добавление пользовательских представлений календаря \(на стр. 244\)](#).
- Если один из членов группы является владельцем задачи или входит в ее команду мероприятия, эта задача (если она не помечена как личная) будет доступна для просмотра всем членам группы в списках задач на вкладке "Задачи групп" на странице "Календарь".
- Члены группы могут автоматически становиться совместными владельцами следующих типов записей:
  - Субъект
  - Контакт
  - Домохозяйство
  - Возможность
  - Портфель

Если назначить запись одного из этих типов члену группы, все члены группы становятся совместными владельцами записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если контакт помечен как личный, данные записи контакта будут недоступны для чтения другим членам группы.

Например, если пользователь входит в группу XYZ, то любой счет, назначенный пользователю после того как он присоединился к этой группе, включается в список счетов всех участников группы XYZ. В таких записях имя группы появляется в поле "Основная группа", если это поле присутствует в макете страницы сведений. Все участники группы, включая назначенного владельца записи, появляются в разделе "Сведения о группе" на странице сведений о записи. Все участники группы могут обновлять запись.

По умолчанию текущие участники группы имеют полный доступ к записям группы, созданным после присоединения участника к группе.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для работы этой функции в профиле компании должен быть установлен флажок "Назначение группы по умолчанию". Устанавливать флажок необходимо перед созданием групп. Дополнительные сведения см. в разделе Настройка групп (см. [Настройка групп пользователей на стр. 1616](#)).

В отношении групп справедливо следующее.

- Каждый пользователь может принадлежать только к одной группе.

После добавления пользователя в группу имя этого пользователя больше не присутствует в списке пользователей при выборе членов группы.

■ Если в компании включена функция группового назначения:

- записи, существовавшие до определения группы, не обновляются, если значение в поле "Владелец" не меняется на нового пользователя, принадлежащего к группе;
- при присоединении к группе пользователь получает доступ к записям группы. Однако записи, принадлежавшие новому члену группы до его присоединения к группе, не становятся автоматически доступными существующим членам группы. Если пользователь становится владельцем записей после присоединения к группе, эти новые записи будут доступны остальным членам группы.

Следующий пример иллюстрирует групповое владение записями.

- Пользователь 1 и пользователь 2 принадлежат к группе 1. Пользователь 3 не принадлежит к группе 1.
  - Пользователю 3 принадлежит субъект 31. Пользователь 1 и пользователь 2 не имеют доступа к субъекту 31.
  - Пользователь 3 добавляется в группу 1. Пользователь 1 и пользователь 2 все равно не будут иметь доступа к субъекту 31.
  - Пользователь 3 становится владельцем субъекта 32. Пользователь 1 и пользователь 2 будут иметь доступ к субъекту 32.
- При удалении пользователей из группы они удаляются из всех общих записей, принадлежащих группе. Доступ к своим личным записям они сохраняют.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если имя пользователя, удаленного из группы, отражается в поле "Владелец" общей записи, которая принадлежит группе, имя в поле "Владелец" этой записи меняется на имя другого члена группы после удаления предыдущего владельца группы. Если такое изменение внесено в принадлежность записи возможности или записи портфеля, то системные поля, где хранятся сведения о последнем изменении записи, обновляются, при этом в сведениях указывается, что запись обновлена пользователем Oracle Administrator. Тем не менее, для других типов записей, которые поддерживают группы, системные поля не обновляются. Для всех типов записей, которые поддерживают группы, изменение поля "Владелец" общей записи не отслеживается в аудите операций при изменении поля в результате удаления пользователя из группы, даже если для поля "Владелец" настроен аудит по такому типу записи.

## О режимах групп и владений записями

В зависимости от режима владения записями, установленного для типа записи, записи этого типа могут не иметь владельца. Вместо этого у записи может быть основная пользовательская книга или отсутствовать и то и другое. Для получения дополнительных сведений о режимах владения записями см. Режимы владения записями (см. [Режимы владения записью](#) на стр. 1577). Режимы владения записями применяются только для типов записей, которые поддерживают книги.

При изменении режима владения записями для типа записи, ранее имевшей владельца, может оказаться, что владелец удален из записи при первом обновлении после изменения режима владения. В этом случае, если бывший владелец записи является участником группы, то все участники группы за исключением бывшего владельца записи остаются участниками команды. Однако тип записи счета является исключением из этого правила. Если бывший владелец счета является участником группы, то все участники группы удаляются из команды.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В стандартном приложении предыдущий владелец записи не сохраняется в качестве участника группы, как описано здесь. Тем не менее, ваш администратор может настроить тип записи так, чтобы предыдущий владелец сохранялся в записи в качестве участника группы. Сведения о настройке типа записи для сохранения предыдущего владельца в качестве участника группы см. в разделе



Настройка предыдущего владения для совместно используемых записей (см. [Пользовательская настройка предыдущего владения для общих записей](#) на стр. 1492).

## Группы и команды

*Группы и команды* в Oracle CRM On Demand выполняют разные функции:

- Группы настраиваются администратором компании и применяются к наборам записей в пределах всей компании. Функция групп должна быть включена службой поддержки клиентов или администратором компании при настройке компании в Oracle CRM On Demand.
- Команды создаются владельцами записей или администраторами компаний. Создание команд допустимо только для типов записей, поддерживающих команды, включая следующие:
  - Субъект
  - Аккредитация
  - Операции
  - Заявка
  - Бизнес-план
  - Сертификация
  - Контакт
  - Курс
  - Пользовательские объекты
  - Регистрация сделки
  - Событие
  - Экзамен
  - Домохозяйство
  - Зацепка
  - Запрос ФРР
  - Цель
  - Возможность
  - Порядок
  - Партнер
  - Портфель
  - Запрос образцов
  - Запрос на обслуживание
  - Запрос особых цен

Чтобы настроить команду для доступа к записи, ее владелец должен явным образом разрешить к ней общий доступ в разделе "Команда" на странице сведений о записи. Для записей мероприятия владелец записи добавляет пользователей в команду для мероприятия в разделе связанной информации для пользователей на странице сведений о мероприятии.

Сведения о настройке групп см. в разделе Настройка групп (см. [Настройка групп пользователей](#) на стр. 1616).

## Связанные темы

Сведения о группах и совместном пользовании календарями см. в следующих разделах:

- [Просмотр календарей других пользователей](#) (на стр. 239)
- [Добавление пользовательских представлений календаря](#) (на стр. 244)

## Настройка групп пользователей

**Перед началом работы.** Выполните следующие шаги.

- Убедитесь, что роль имеет соответствующие полномочия, как указано ниже:
  - Для создания, изменения и удаления группы роль пользователя должна иметь полномочия "Управление ролями и доступом".
  - Для добавления пользователей в группу или их удаления из группы роль пользователя должна иметь как полномочия "Управление ролями и доступом", так и полномочия "Управление пользователями".
  - Для включения и выключения функции назначения группы по умолчанию роль должна иметь полномочия "Управление компанией".
- О том, как работает механизм групп, см. в разделе [Управление группами \(на стр. 1614\)](#).

### Последовательность настройки групп и импорта пользователей

Настройка групп осуществляется в следующем порядке.

- 1 Включите функцию "Назначение группы по умолчанию".
 

**ВНИМАНИЕ!** Перед настройкой или изменением группы необходимо включить функцию назначения группы по умолчанию (т. е. установить флажок "Назначение группы по умолчанию" на странице профиля компании), даже если использовать эту функцию не планируется. Если ее не включить перед настройкой или изменением группы, группа будет функционировать некорректно. В таком случае следует удалить группу, включить функцию назначения группы по умолчанию и затем создать группу повторно
- 2 Создайте группы и назначьте им пользователей.
- 3 Если функцию назначения группы по умолчанию использовать не планируется, а группы создаются для того, чтобы пользователи могли работать с объединенными календарями групп, отключите функцию "Назначение группы по умолчанию", когда процедура создания групп и добавления в них пользователей будет завершена.
- 4 Импортируйте записи с владельцем по умолчанию (пользователь), чтобы группы были проставлены в записях.

### Процедура включения функции назначения группы по умолчанию

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 Нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 На странице "Профиль компании" нажмите "Правка".
- 5 В разделе "Настройка просмотра данных компании" установите флажок "Назначение группы по умолчанию".
- 6 Сохраните параметры.

### Процедура настройки группы

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Элементы управления пользователями и доступом" в разделе "Управлением пользователями и группами" нажмите ссылку "Общие группы совместного доступа".
- 4 На странице "Список группы" нажмите "Создать группу".
- 5 На странице "Редактирование группы" заполните требуемые поля.

| Поле     | Описание                                                          |
|----------|-------------------------------------------------------------------|
| Имя      | Максимальная длина – 50 символов. По умолчанию обязательное поле. |
| Описание | Не более 255 символов.                                            |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Группу можно переименовать, не затрагивая существующие записи, поскольку в приложении для отслеживания записей групп используется идентификатор группы, а не имя группы. Тем не менее, имя группы должно быть уникальным в пределах компании.

- 6 Нажмите "Сохранить".
- 7 На странице "Сведения о группе" нажмите "Добавить участников".
- 8 На странице "Участники группы" нажмите кнопку поиска и добавьте пользователей.  
В списке присутствуют только пользователи, которые еще не назначены группе. Чтобы определить, к какой группе принадлежит пользователь, необходимо перейти на страницу сведений этого пользователя.
- 9 Сохраните запись.
- 10 Если функцию назначения группы по умолчанию использовать не планируется, а группы создаются для того, чтобы пользователи могли работать с объединенными календарями групп, отключите функцию "Назначение группы по умолчанию", когда процедура создания групп и добавления в них пользователей будет завершена.  
Чтобы отключить функцию назначения группы по умолчанию, выполните следующие действия.
  - a В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
  - b Нажмите ссылку "Администрирование компании".
  - c Нажмите ссылку "Профиль компании".
  - d На странице "Профиль компании" нажмите "Правка".
  - e В разделе "Настройка просмотра данных компании" снимите флажок "Назначение группы по умолчанию".
  - f Сохраните параметры.
 Если позже потребуется изменить группы или их состав, необходимо будет перед внесением изменений снова включить функцию назначения группы по умолчанию, а после внесения изменений отключить ее.

### Об изменении параметра "Назначение группы по умолчанию"

Если в компании принято решение больше не использовать группы, перед выключением функции "Назначение группы по умолчанию" выполните следующие действия:

- 1 Удалите всех пользователей, за исключением одного, который будет основным владельцем записей группы.
- 2 Удалите группу.
- 3 Снимите флажок "Назначение группы по умолчанию" в профиле компании.

### Связанные темы

Сведения о группах и совместном пользовании календарями см. в следующих разделах:

- [Управление группами \(на стр. 1614\)](#)
- [Просмотр календарей других пользователей \(на стр. 239\)](#)
- [Добавление пользовательских представлений календаря \(на стр. 244\)](#)

## Управление территориями

Можно настроить территории и иерархии территорий. Например, в компании продавцы могут быть организованы в группы или территории по географическому принципу, по продуктам или по отраслям. Каждая из групп отвечает за работу с субъектами и возможностями продаж на своей территории. Настроенные в Oracle CRM On Demand территории можно использовать для назначения новых записей субъектов и бизнес-возможностей. Дополнительные сведения о настройке территорий см. в разделе [Настройка территорий \(на стр. 1619\)](#).

### Настройка территорий

#### Подготовка.

- Если территории еще не определены в компании, перед настройкой этих данных в Oracle CRM On Demand укажите соглашение об именовании и определите иерархию. При вводе данных начните с верхнего уровня, а затем добавьте подтерритории.
- Следующие процедуры может выполнять только пользователь, роль которого включает привилегию "Управление территориями".

Далее описывается процедура настройки территории.

#### Процедура настройки территории

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Управление территориями".
- 3 На странице "Иерархия территорий" выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы добавить территорию, нажмите "Создать территорию".
  - Для обновления информации о территории нажмите соответствующую ссылку в столбце "Название территории", затем на странице "Сведения о территории" нажмите "Правка".
- 4 На странице "Редактирование территории" введите требуемую информацию.

| Поле                    | Описание                                                       |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Название территории     | Максимальная длина – 50 символов.                              |
| Родительская территория | Если это территория верхнего уровня, оставьте это поле пустым. |
| Текущая квота           | Можно ввести квоту, назначенную данной территории.             |
| Валюта территории       | Наследует валюту по умолчанию компании.                        |

- 5 Сохраните запись.
- 6 (Необязательно.) На странице "Сведения о территории" нажмите "Создать" в строке заголовка "Дочерние территории", чтобы добавить подтерритории.

#### Процедура смены родительской территории

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Управление территориями".
- 3 На странице "Редактирование территории" выберите дочернюю территорию.
- 4 На странице "Сведения о территории" нажмите "Правка".
- 5 На странице "Редактирование территории" нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительская территория".
- 6 В окне "Поиск" выберите родительский субъект.
- 7 Сохраните запись.

### **Процедура обновления территории в записях**

Существует несколько способов обновления полей территории в записи. Обычно этот процесс выполняется автоматически:

- **Диспетчер назначений:** заполнить это поле, а также назначить владельца и членов команды для записи можно с помощью Диспетчера назначений.
- **Импорт:** чтобы изменить принадлежность к территории в большом количестве записей, установите флажок "Переназначение владельца" для запуска назначения записей с помощью Диспетчера назначений.
- **Вручную:** Пользователь может назначить записи свою территорию.

### **Как определяются права доступа**

О том, как в Oracle CRM On Demand определяются права доступа к данным, представленным различными типами записей, см. в следующих разделах:

- Способ определения прав доступа для отображения записей основного типа (см. [Определение прав доступа для отображения основных записей для типа записи](#) на стр. 1620)
- Способ определения прав доступа для работы с записями основного типа (см. [Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи](#) на стр. 1621)
- Способ определения прав доступа для отображения записей связанного типа (см. [Определение прав доступа для отображения связанных записей для типа записи](#) на стр. 1623)
- Способ определения прав доступа для работы с записями связанного типа (см. [Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи](#) на стр. 1624)
- [Примеры определения уровней доступа \(на стр. 1626\)](#)

### **Определение прав доступа для отображения основных записей для типа записи**

Когда пользователь пытается просмотреть список записей основного типа, щелкнув вкладку, выполняя поиск или с помощью веб-службы, для определения прав доступа пользователя к записям данного типа в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс.

- Oracle CRM On Demand определяет разрешения, присвоенные пользователю в соответствии с полномочиями роли пользователя.
- Oracle CRM On Demand определяет разрешения, присвоенные пользователю в соответствии с настройками типа записи в роли пользователя ("Имеет доступ", "Можно создать" и "Можно прочитать все записи").

Если полномочия пользователя позволяют работать с записями данного типа и для данного типа записей в роли пользователя выбрана настройка "Можно прочитать все записи", пользователь может просматривать все записи данного типа.

Если полномочия пользователя позволяют работать с записями данного типа, но для данного типа записей в роли пользователя не выбрана настройка "Можно прочитать все записи", пользователь может

просматривать все записи данного типа, владельцем которых он является, а также все записи данного типа, разрешение на просмотр которых дано ему благодаря одному из следующих компонентов управления доступом:

- Иерархия отчетности
- Участие для пользовательских книг
- Делегирование пользователя
- Участие в команде

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1626)
- [Процесс настройки профилей доступа](#) (на стр. 1564)

### Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи

Если пользователь пытается выполнить обновление, удаление или детализацию основной записи для просмотра дополнительных сведений, для определения действий, которые может выполнить с записью пользователь, в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс:

- Oracle CRM On Demand определяет уровни доступа, присвоенные в соответствии с профилем доступа в роли пользователя:
  - Если пользователь является владельцем записи, используется его профиль доступа владельца.
  - Если пользователь не является владельцем записи, но для типа записи в роли пользователя выбран параметр "Можно прочитать все записи", используется профиль доступа пользователя по умолчанию.
- Oracle CRM On Demand определяет уровни доступа, присвоенные ему благодаря одному из следующих компонентов управления доступом:
  - Иерархия отчетности
  - Участие для пользовательских книг
  - Делегирование пользователя
  - Участие в команде

В оставшемся разделе содержатся дополнительные сведения о том, как в Oracle CRM On Demand определяются уровни доступа, соответствующие иерархии отчетности, участием в пользовательских книгах, делегированию пользователя и участию в команде. В Oracle CRM On Demand всегда используется наиболее разрешительный уровень доступа из всех этих компонентов, поэтому это необходимо учитывать при создании профилей доступа и назначения их пользователям, книгам и командам.

Комбинация разрешений на доступ для записи определяет возможные действия пользователя с записью. Если пользователь имеет доступ хотя бы для чтения записи, отображаются сведения о записи. В противном случае будет показано сообщение об ошибке.

#### Права доступа из иерархии отчетности

Чтобы определить права доступа, которые могут быть присвоены в соответствии с положением пользователя в иерархии отчетности, для каждого подчиненного пользователя в Oracle CRM On Demand учитывается следующее:

- Если подчиненный является владельцем записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа владельца для текущего пользователя.

- Если подчиненный является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа, назначенного подчиненному как участнику команды.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если подчиненный не является владельцем записи или участником команды для записи, подчиненный не участвует в вычислении доступа.

Затем Oracle CRM On Demand рассматривает все права доступа подчиненного, которые учитываются в вычислении, и рассчитывает наиболее разрешительный уровень доступа, который может быть присвоен пользователю.

### Права доступа из участия в пользовательских книгах

Для определения прав доступа, которые могут быть предоставлены в соответствии с принадлежностью пользователя к пользовательским книгам, в Oracle CRM On Demand учитывается следующее:

- Если запись связана с какой-либо книгой, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа записи из профиля доступа, назначенного пользователю как участнику этой книги.
- Если запись связана с дочерней книгой в многоуровневой иерархии книг (включающей, например, прародительскую, родительскую и дочернюю книги), уровень доступа определяется следующим образом:
  - Если пользователь является участником всех трех книг, уровень доступа определяется на основании профилей доступа пользователя в каждой из этих книг (прародительской, родительской и дочерней).
  - Если пользователь является участником только прародительской книги, уровень доступа берется из профиля доступа пользователя в прародительской книге.

В любом случае, если для записи определен один или несколько уровней доступа "Наследование основного объекта", используется уровень доступа, унаследованный из типа основной записи. Если у записи несколько уровней доступа "Наследование основного объекта", используется объединение уровней доступа, унаследованных из типов основных записей всех профилей доступа. Затем в Oracle CRM On Demand производится окончательный расчет прав доступа с учетом всех уровней доступа, обусловленных принадлежностью к книгам, и определяется наиболее широкий уровень доступа, который можно предоставить пользователю.

### Права доступа из делегирования пользователя

Чтобы определить права доступа, которые могут быть присвоены исходя из делегирования пользователя, Oracle CRM On Demand учитывает для каждого делегирующего (то есть каждого пользователя, для которого текущий пользователь является делегатом):

- Если делегирующий является владельцем записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа владельца делегирующего.
- Если делегирующий является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа, назначенного делегирующему в команде.
- Если подчиненный делегирующего является владельцем записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа владельца подчиненного.
- Если подчиненный делегирующего является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа, назначенного подчиненному в команде.

Затем Oracle CRM On Demand рассматривает все уровни доступа делегирования пользователя, которые учитываются в вычислении, и рассчитывает наиболее разрешительный уровень доступа, который может быть присвоен пользователю.

### Права доступа из участия в команде

Если пользователь является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа в участии пользователя в команде.



## Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- Примеры определения уровней доступа (на стр. 1626)
- Процесс настройки профилей доступа (на стр. 1564)

## Определение прав доступа для отображения связанных записей для типа записи

Если пользователь успешно просматривает страницу сведений для записи, для определения связанных записей, которые он тоже может просматривать, в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс.

- Oracle CRM On Demand проверяет, имеет ли роль пользователя необходимые полномочия для просмотра типа записи. Если это не так, записи данного типа связанных записей не отображаются.
- Если тип связанной записи основан на типе основной записи, Oracle CRM On Demand проверяет, установлен ли флажок "Имеет доступ" для типа связанной записи. Если флажок "Имеет доступ" не установлен для типа связанной записи, записи данного типа не отображаются.
- Если владельцем родительской записи является текущий пользователь, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является подчиненный текущего пользователя, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является несвязанный пользователь:
  - Если для типа связанной записи в роли текущего пользователя выбран параметр "Можно прочитать все записи", Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа текущего пользователя по умолчанию.
  - Если параметр "Можно прочитать все записи" для типа связанной записи в роли текущего пользователя не выбран, профиль доступа текущего пользователя по умолчанию не используется. В этом случае текущий пользователь получает доступ к странице сведений родительской записи одним или несколькими описанными далее способами:
    - Текущий пользователь является участником команды в родительской записи.
    - Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к родительской записи.
    - Текущий пользователь является участником книги, которая содержит родительскую запись, или родительская запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
    - Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к родительской записи.

Поэтому Oracle CRM On Demand извлекает уровни доступа для типа связанной записи из профилей доступа для родительской записи из всех применимых компонентов управления доступом.

- Затем Oracle CRM On Demand оценивает все связанные уровни доступа, чтобы определить, существует ли в наборе уровней доступа уровень доступа "Наследование основного объекта", и определяет, какие записи будут отображены, в зависимости от следующих условий.
  - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" не найден:
    - Если наиболее разрешительным уровнем доступа является уровень "Нет доступа", связанные записи не отображаются.

- Если наиболее разрешительным уровнем доступа является любой иной уровень, отображаются все связанные записи, включая те, на просмотр которых у текущего пользователя нет разрешения.
- Если уровень доступа "Наследование основного объекта" найден и для типа связанной записи в роли текущего пользователя установлен флажок "Можно прочитать все записи", отображаются все связанные записи.
- Если уровень доступа "Наследование основного объекта" найден и для типа связанной записи в роли текущего пользователя не установлен флажок "Можно прочитать все записи", набор отображаемых связанных записей включает все записи, соответствующие одному из перечисленных ниже условий:
  - Текущий пользователь является владельцем связанной записи.
  - Текущий пользователь является участником команды в связанной записи.
  - Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к записи.
  - Текущий пользователь является участником книги, которая содержит связанную запись, или связанная запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
  - Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к связанной записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы связанной записи "Мероприятия", "Открытые мероприятия" и "Закрытые мероприятия" являются исключениями из перечисленных правил. Если уровень доступа "Наследование основного объекта" найден для типа записи, связанной с мероприятиями, а флажок "Можно прочитать все записи" не установлен для типа записи "Мероприятие" в роли текущего пользователя, набор отображаемых связанных мероприятий включает все мероприятия, которыми владеет пользователь, мероприятия, делегированные этим пользователем другому пользователю, и мероприятия, принадлежащие группе, в которую входит пользователь. Мероприятия, доступ к которым текущий пользователь может получить только через книги, мероприятия, доступные только текущему пользователю, выступающему в роли делегата для другого пользователя, и мероприятия, доступные текущему пользователю только через иерархию отчетности, не включены в набор связанных мероприятий.

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- Примеры определения уровней доступа (на стр. 1626)
- Процесс настройки профилей доступа (на стр. 1564)

#### Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи

Если пользователь пытается выполнить обновление, удаление или детализацию связанной записи для просмотра дополнительных сведений, для определения действий, которые может выполнить с записью пользователь, в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс:

- Если владельцем родительской записи является текущий пользователь, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является подчиненный текущего пользователя, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является несвязанный пользователь:

- Если для типа связанной записи в роли текущего пользователя выбран параметр "Можно прочитать все записи", Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа текущего пользователя по умолчанию.
- Если параметр "Можно прочитать все записи" для типа связанной записи в роли текущего пользователя не выбран, профиль доступа текущего пользователя по умолчанию не используется. В этом случае текущий пользователь получает доступ к странице сведений родительской записи одним или несколькими описанными далее способами:
  - Текущий пользователь является участником команды в родительской записи.
  - Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к родительской записи.
  - Текущий пользователь является участником книги, которая содержит родительскую запись, или родительская запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
  - Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к родительской записи.

Если доступ к связанной записи присваивается через контекст родительской записи, Oracle CRM On Demand извлекает соответствующий уровень доступа для типа связанной записи из профилей доступа всех применимых компонентов управления доступом.

- Для связанной записи Oracle CRM On Demand извлекает также уровни доступа из отношения текущего пользователя к связанной записи, если справедливо одно из следующих условий:
  - Текущий пользователь является участником команды в связанной записи. Если текущий пользователь является владельцем связанной записи, пользователь также является участником команды, поэтому используется профиль доступа владельца.
  - Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к связанной записи.
  - Текущий пользователь является участником книги, которая содержит связанную запись, или связанная запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
  - Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к связанной записи.
- Затем Oracle CRM On Demand оценивает все применимые уровни доступа, чтобы определить, существует ли в наборе уровней доступа уровень доступа "Наследование основного объекта":
  - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" (или любая из его комбинаций) найден в наборе применимых уровней доступа, тип связанной записи наследует настройки роли собственного типа основной записи и настройки доступа. Настройка уровня доступа "Наследование основного объекта" определяет действия, которые пользователь может выполнить с записью. Если Oracle CRM On Demand обнаруживает несколько уровней доступа "Наследование основного объекта", определяется комбинация уровней доступа. Дополнительные сведения об уровне доступа "Наследование основного объекта" и его комбинациях см. в разделе [Уровни доступа для связанных типов записей](#) на стр. 1557).
  - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" (или любая из его комбинаций) не найдена в наборе применимых уровней доступа и если тип связанной записи имеет соответствующий тип основной записи, Oracle CRM On Demand определяет пересечение уровней доступа для типа основной и связанной записи.

Например, если уровень доступа типа связанной записи "Возможности" имеет значение "Только чтение", а уровень доступа для соответствующего типа основной записи "Возможность" значение "Чтение/Изменение", пересечением уровней доступа будет уровень "Только чтение".

Комбинация всех результирующих уровней доступа для типа связанной записи определяет действия, которые пользователь может выполнить с записями данного типа.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- Примеры определения уровней доступа (на стр. 1626)
- Процесс настройки профилей доступа (на стр. 1564)

### Примеры определения уровней доступа

Следующие ссылки позволяют ознакомиться с некоторыми примерами вычисления прав доступа пользователей в Oracle CRM On Demand.

- [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр" \(на стр. 1626\)](#)
- [Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта" \(на стр. 1631\)](#)
- [Пример 3. Защита данных с помощью книг \(на стр. 1633\)](#)

Права доступа в примерах основаны на определенных концентрациях ролей пользователей, профилей доступа и других компонентах управления доступом. В Oracle CRM On Demand права доступа для пользователей с проверкой подлинности вычисляются каждый раз при взаимодействии пользователя с приложением. Права доступа в Oracle CRM On Demand определяются согласно роли пользователя и всем профилям доступа, применимым в соответствии с профилями доступа владельца, профилями доступа по умолчанию, иерархиями отчетности, участием в пользовательских книгах, делегированием пользователя и участием в команде, которые именуются *компонентами управления доступом*.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи могут быть работниками данной компании или организации партнера. Кроме того, пользователями могут быть внешние системы, имеющие доступ к Oracle CRM On Demand.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Об управлении профилями (см. [Управление профилем доступа](#) на стр. 1549)
- Процесс настройки профилей доступа (на стр. 1564)

### Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр"

В этом разделе рассматривается один пример вычисления в Oracle CRM On Demand прав доступа пользователей.

В этом примере Аманда Якобсен имеет роль продавца. Аманда может создавать новые организации и видеть все другие записи организаций. Ей разрешено создавать возможности, но она может видеть только возможности, владельцем которых она является или на просмотр которых у нее есть соответствующее разрешение.

В следующей таблице показаны параметры настройки типа записи в роли продавца.

| Тип основной записи | Имеет доступ | Можно создать | Можно прочитать все записи |
|---------------------|--------------|---------------|----------------------------|
| Субъект             | Да           | Да            | Да                         |
| Возможность         | Да           | Да            | Нет                        |

Роль продавца обеспечивает Аманде полный контроль над создаваемыми ею организациями и возможностями и ограничивает ее права на работу с записями, владельцем которых она не является. Для

роли продавца требуются два профиля доступа: профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа владельца для продавца.

| Тип основной записи | Уровень доступа               | Тип связанной записи | Уровень доступа |
|---------------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|
| Субъект             | Чтение/Изменение/<br>Удаление | Возможности          | Просмотр        |
| Возможность         | Чтение/Изменение/<br>Удаление | Не применимо         | Не применимо    |

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа по умолчанию для продавца.

| Тип основной записи | Уровень доступа | Тип связанной записи | Уровень доступа |
|---------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
| Субъект             | Только чтение   | Возможности          | Просмотр        |
| Возможность         | Только чтение   | Не применимо         | Не применимо    |

В данном примере расчета прав доступа предполагается, что наследование команды для типа записи "Возможность" не включено, т. е. флажок "Включить наследование родительской команды для возможности" на странице профиля компании снят. Дополнительные сведения о функции наследования родительской команды см. в разделе [Распространение доступа с помощью наследования команд \(на стр. 1553\)](#).

Дэвид Блум также имеет в компании роль продавца и те же права доступа, что и Аманда. и те же права доступа, что и Аманда.

Аманда является владельцем возможности X, связанной с организацией 1. Дэвид создает возможность Y и также связывает ее с организацией 1. Аманда не является участником команды для возможности.

Когда Аманда просматривает список организаций в ее компании, она может видеть все организации, поскольку ее роль обеспечивает ей возможность видеть все организации, в том числе те, владельцем которых она не является. В следующей таблице показаны записи, которые увидит Аманда, если щелкнет имя "Организация 1" для детализации записи. В этом примере показаны только значимые поля и столбцы.

| Сведения об организации: организация 1 |                |
|----------------------------------------|----------------|
| Сведения об организации                |                |
| Имя организации:                       | Организация 1  |
| Владелец:                              | Джонатан Хоуп  |
| Возможности                            |                |
| Имя возможности                        | Владелец       |
| Возможность X                          | Аманда Якобсен |
| Возможность Y                          | Дэвид Блум     |

| Сведения об организации: организация 1 |          |                   |
|----------------------------------------|----------|-------------------|
| Команда субъекта                       |          |                   |
| Фамилия                                | Имя      | Доступ к субъекту |
| Хоуп                                   | Джонатан | Владелец          |

### Просмотр связанной записи в примере 1

Чтобы определить, какие связанные записи возможности для организации сможет увидеть Аманда в этом примере, Oracle CRM On Demand проверяет права доступа Аманды следующим образом:

- 1 В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в разных компонентах управления доступом обнаруживается несколько уровней доступа, все они учитываются при вычислении прав доступа.

- Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.  
В данном примере – нет
  - Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи организаций.  
В этом примере – да. Роль Аманды позволяет ей читать все записи организаций, поэтому Аманда может просматривать организацию. Поскольку Аманда не является владельцем родительской организации, используется ее профиль доступа по умолчанию. В профиле доступа по умолчанию для Аманды задан уровень доступа для типа связанной записи возможности "Просмотр".
  - Определяется, относится ли родительская запись к книге, участником которой является Аманда.  
В данном примере – нет
  - Определяется, является ли Аманда участником команды для организации.  
В данном примере – нет
  - Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды организации.  
В данном примере – нет  
Если ответ на этот вопрос – "да" (то есть один или несколько подчиненных Аманды является участником команды организации), Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи возможности для каждого из этих подчиненных из соответствующего профиля организации. В этом случае используется поле "Доступ к организации" из участия в команде подчиненного (не профиль доступа, назначенный в поле "Доступ к возможности").
  - Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование.  
В данном примере – нет
- 2 Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:
    - Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей.  
В этом примере – да, поскольку в роли пользователя для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".
    - Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи возможности.  
Полномочия не позволяют управлять возможностями, поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.
    - Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций.  
В данном примере – нет



- 3 Затем в Oracle CRM On Demand проверяются все найденные уровни доступа и определяется наиболее разрешительный уровень. В данном случае наиболее разрешительный уровень доступа из найденных "Просмотр". Уровень доступа "Наследование основного объекта" отсутствует, поэтому отображаются все дочерние записи возможностей, включая те, для которых у пользователя нет разрешения на просмотр.

### Действия со связанными записями в примере 1

Когда пользователь пытается выполнить действие со связанной записью, Oracle CRM On Demand должен определить, имеет ли пользователь соответствующие права доступа для этого действия. В этом примере Аманда может попытаться прочесть сведения о записи, изменить или удалить запись. Рассмотрим два случая.

- В случае 1 Аманда пытается выполнить действие с возможностью X.
- В случае 2 Аманда пытается выполнить действие с возможностью Y.

**Случай 1.** Аманда пытается выполнить действие с возможностью X, владельцем которой она является.

Права доступа Аманды проверяются в Oracle CRM On Demand следующим образом:

- 1 В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в разных компонентах управления доступом обнаруживается несколько уровней доступа, все они учитываются при вычислении прав доступа.

- Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.  
В данном примере – нет
  - Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи возможностей.  
В этом примере – нет. Хотя Аманда может просматривать запись родительской организации, поскольку используется ее профиль доступа по умолчанию, для записи возможности ее профиль по умолчанию не используется.
  - Определяется, относится ли запись возможности к книге, участником которой является Аманда.  
В данном примере – нет
  - Определяется, является ли Аманда участником команды для возможности.  
В этом примере – да. Аманда является владельцем возможности и, соответственно, участником команды для возможности. Уровень доступа для типа основной записи возможности из профиля доступа Аманды по умолчанию (профиль доступа по умолчанию для продавца) имеет значение "Чтение/Изменение/Удаление".
  - Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды для возможности.  
В данном примере – нет
  - Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование.  
В данном примере – нет
- 2 Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:
- Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей.  
В этом примере – да, поскольку в роли Аманды для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".
  - Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи "Возможность".  
Полномочия не позволяют управлять записями с типом "Возможность". Поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.
  - Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций.



В данном примере – нет

- 3 Затем в Oracle CRM On Demand проверяются все найденные уровни доступа и определяется наиболее разрешительный уровень. В данном случае наиболее разрешительным является уровень доступа "Чтение/Изменение/Удаление".

**Случай 2.** Аманда пытается выполнить действие с возможностью Y, владельцем которой является Дэвид Блум.

Права доступа Аманды проверяются в Oracle CRM On Demand следующим образом:

- 1 В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в разных компонентах управления доступом обнаруживается несколько уровней доступа, все они учитываются при вычислении прав доступа.

- Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.

В данном примере – нет

- Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи возможностей.

В этом примере – нет. Хотя Аманда может просматривать запись родительской организации, поскольку используется ее профиль доступа по умолчанию, для записи возможности ее профиль по умолчанию не используется.

- Определяется, относится ли запись возможности к книге, участником которой является Аманда.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли Аманда участником команды для возможности.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды для возможности.

В данном примере – нет

- Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование.

В данном примере – нет

- 2 Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:

- Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей.

В этом примере – да, поскольку в роли Аманды для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".

- Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи "Возможность".

Полномочия не позволяют управлять записями с типом "Возможность", поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.

- Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций.

В данном примере – нет

- 3 Затем в Oracle CRM On Demand проверяются все найденные уровни доступа и определяется наиболее разрешительный уровень. В данном случае окончательным уровнем доступа будет уровень "Чтение/Изменение/Удаление".

#### Связанные темы

Дополнительные примеры см. в следующих разделах.

- [Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта" \(на стр. 1631\)](#)
- [Пример 3. Защита данных с помощью книг \(на стр. 1633\)](#)

## Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта"

В этом разделе рассматривается один пример вычисления в Oracle CRM On Demand прав доступа пользователей.

В этом примере Аманда Якобсен в своей компании имеет роль продавца. Аманда может создавать новые организации и видеть все другие записи организаций. Ей разрешено создавать возможности, но она может видеть только возможности, владельцем которых она является или на просмотр которых у нее есть соответствующее разрешение.

В следующей таблице показаны параметры настройки типа записи в роли продавца.

| Тип основной записи | Имеет доступ | Можно создать | Можно прочитать все записи |
|---------------------|--------------|---------------|----------------------------|
| Субъект             | Да           | Да            | Да                         |
| Возможность         | Да           | Да            | Нет                        |

Роль продавца обеспечивает Аманде полный контроль над создаваемыми ею организациями и возможностями и ограничивает ее права на работу с записями, владельцем которых она не является. Для роли продавца требуются два профиля доступа: профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа владельца для продавца.

| Тип основной записи | Уровень доступа               | Тип связанной записи | Уровень доступа                |
|---------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| Субъект             | Чтение/Изменение/<br>Удаление | Возможности          | Наследование основного объекта |
| Возможность         | Чтение/Изменение/<br>Удаление | Не применимо         | Не применимо                   |

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа по умолчанию для продавца.

| Тип основной записи | Уровень доступа | Тип связанной записи | Уровень доступа                |
|---------------------|-----------------|----------------------|--------------------------------|
| Субъект             | Только чтение   | Возможности          | Наследование основного объекта |
| Возможность         | Только чтение   | Не применимо         | Не применимо                   |

В данном примере расчета прав доступа предполагается, что наследование команды для типа записи "Возможность" не включено, т. е. флажок "Включить наследование родительской команды для возможности" на странице профиля компании снят. Дополнительные сведения о функции наследования родительской команды см. в разделе [Распространение доступа с помощью наследования команд \(на стр. 1553\)](#).

Дэвид Блум также имеет в этой же компании роль продавца. и те же права доступа, что и Аманда.

Аманда является владельцем возможности X, связанной с организацией 1. Дэвид создает возможность Y и также связывает ее с организацией 1. Аманда не является участником команды для возможности.

Когда Аманда просматривает список организаций в ее компании, она может видеть все организации, поскольку ее роль обеспечивает ей возможность видеть все организации, в том числе те, владельцем

которых она не является. В следующей таблице показаны записи, которые увидит Аманда, если щелкнет имя "Организация 1" для детализации записи. В этом примере показаны только значимые поля и столбцы.

| Сведения об организации: организация 1 |               |                   |
|----------------------------------------|---------------|-------------------|
| Сведения об организации                |               |                   |
| Имя организации:                       | Организация 1 |                   |
| Владелец:                              | Джонатан Хоуп |                   |
| Возможности                            |               |                   |
| Имя возможности                        |               | Владелец          |
| Возможность X                          |               | Аманда Якобсен    |
| Команда субъекта                       |               |                   |
| Фамилия                                | Имя           | Доступ к субъекту |
| Хоуп                                   | Джонатан      | Владелец          |
| Блум                                   | Дэвид         | Участник          |

### Просмотр связанной записи в примере 2

Чтобы определить, какие связанные записи возможности для организации сможет увидеть Аманда в этом примере, Oracle CRM On Demand проверяет права доступа Аманды следующим образом:

- В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:
    - Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.  
В данном примере – нет
    - Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи организаций.  
В этом примере – да. Роль Аманды позволяет ей читать все записи организаций, поэтому Аманда может просматривать организацию. Поскольку Аманда не является владельцем родительской организации, используется ее профиль доступа по умолчанию. В профиле доступа по умолчанию для Аманды задан уровень доступа для типа связанной записи возможности "Наследование основного объекта".
    - Определяется, относится ли родительская запись к книге, участником которой является Аманда.  
В данном примере – нет
    - Определяется, является ли Аманда участником команды для организации.  
В данном примере – нет
    - Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды организации.  
В данном примере – нет
- Если ответ на этот вопрос – "да" (то есть один или несколько подчиненных Аманды является участником команды для организации), Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи возможности для каждого из этих подчиненных из соответствующего профиля

организации. В этом случае используется поле "Доступ к организации" из участия в команде подчиненного (не профиль доступа, назначенный в поле "Доступ к возможности").

- Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование. В данном примере – нет

## 2 Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:

- Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей. В этом примере – да, поскольку в роли Аманды для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".
- Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи возможности. Полномочия не позволяют управлять возможностями, поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.
- Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций. В этом примере – да, поскольку в Oracle CRM On Demand отображаются следующие записи возможностей для организации:
  - Все связанные записи возможностей, владельцем которых является Аманда.
  - Все связанные записи возможностей, просмотр которых разрешен Аманде через любые компоненты управления доступом.

Роль Аманды не позволяет ей видеть возможности, владельцем которых она не является, поэтому она не сможет видеть возможность, созданную Дэвидом Блумом.

### Действия со связанными записями в примере 2

Когда Аманда пытается выполнить действие с возможностью X, ход вычислений будет таким же, и итоговые права доступа будут такими же, как и в случае 1 в разделе [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр" \(на стр. 1626\)](#). Конечный уровень доступа будет иметь значение "Чтение/Изменение/Удаление".

### Связанные темы

Дополнительные примеры см. в следующих разделах.

- [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр" \(на стр. 1626\)](#)
- [Пример 3. Защита данных с помощью книг \(на стр. 1633\)](#)

### Пример 3. Защита данных с помощью книг

В этом разделе рассматривается один пример вычисления в Oracle CRM On Demand прав доступа пользователей.

В этом примере для систематизации данных по территориям в компании используются нестандартные книги. В этом примере используется две книги: "Юго-запад" и "Восток".

Книга "Юго-запад" включает трех участников:

- Аманда Якобсен
- Дэвид Блум
- Карлос Гузмен

Для всех пользователей в книге "Юго-запад" задан профиль доступа "Только чтение" в их роли для книги.

Книга "Восток" включает трех участников:

- Рик Роджерс
- Радж Кумар

■ Джонатан Хоуп

Для всех пользователей в книге "Восток" задан профиль доступа "Только чтение" в их записи участия в книге.

Когда какой-либо из этих пользователей создает запись субъекта (организации) или бизнес-возможности, автоматический процесс (поток операций) назначает соответствующую книгу записи на основе атрибута территории данной записи.

Все пользователи имеют роль "Торговый представитель". Они могут создавать новые субъекты и бизнес-возможности, Они могут просматривать все записи субъектов и бизнес-возможностей для своей территории, но не для других территорий.

В следующей таблице показаны параметры настройки типа записи в роли продавца.

| Тип основной записи | Имеет доступ | Можно создать | Можно прочитать все записи |
|---------------------|--------------|---------------|----------------------------|
| Субъект             | Да           | Да            | Нет                        |
| Возможность         | Да           | Да            | Нет                        |

Все пользователи имеют право на полное управление субъектами (организациями) и бизнес-возможностями, которые они создали, но ограниченные права на записи, которые им не принадлежат. Для роли продавца требуются два профиля доступа: профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа владельца для продавца.

| Тип основной записи | Уровень доступа               | Тип связанной записи | Уровень доступа                |
|---------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| Субъект             | Чтение/Изменение/<br>Удаление | Возможности          | Наследование основного объекта |
|                     |                               | Книги                | Только чтение                  |
| Возможность         | Чтение/Изменение/<br>Удаление | Книги                | Только чтение                  |

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа по умолчанию для продавца.

| Тип основной записи | Уровень доступа | Тип связанной записи | Уровень доступа                |
|---------------------|-----------------|----------------------|--------------------------------|
| Субъект             | Только чтение   | Возможности          | Наследование основного объекта |
|                     |                 | Книги                | Только чтение                  |
| Возможность         | Только чтение   | Книги                | Только чтение                  |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Все типы основных записей, поддерживаемые книгами, связаны с типом связанной записи "Книги" отношением "один к дочернему".

В данном примере расчета прав доступа предполагается, что наследование команды для типа записи "Возможность" не включено, т. е. флажок "Включить наследование родительской команды для возможности" на странице профиля компании снят. Дополнительные сведения о функции наследования

родительской команды см. в разделе [Распространение доступа с помощью наследования команд \(на стр. 1553\)](#).

Когда Аманда Якобсен просматривает список субъектов в своей компании, она видит те из них, которые находятся в книге "Юго-запад", а также те, для которых она является владельцем. Другие субъекты для нее не отображаются.

В следующей таблице показаны записи, которые видит Аманда при нажатии названия субъекта "Организация 1" для детализации записи. В этом примере показаны только значимые поля и столбцы.

| Сведения об организации: организация 1 |               |                   |
|----------------------------------------|---------------|-------------------|
| Сведения об организации                |               |                   |
| Имя организации:                       | Организация 1 |                   |
| Владелец:                              | Джонатан Хоуп |                   |
| Возможности                            |               |                   |
| Имя возможности                        |               | Владелец          |
| Возможность X                          |               | Аманда Якобсен    |
| Возможность Y                          |               | Дэвид Блум        |
| Команда субъекта                       |               |                   |
| Фамилия                                | Имя           | Доступ к субъекту |
| Хоуп                                   | Джонатан      | Владелец          |

Аманда может просмотреть две бизнес-возможности, поскольку они относятся к книге "Юго-запад", участником которой она является. Все прочие участники книги "Юго-запад" могут просматривать эти бизнес-возможности.

Джонатан Хоуп является участником книги "Восток". Когда Джонатан входит в систему Oracle CRM On Demand, он также может видеть организацию 1, поскольку он является владельцем для этого субъекта. Однако он не может просмотреть бизнес-возможности, относящиеся к организации 1, владельцем которых он не является. Эту защиту обеспечивает уровень доступа "Наследование основного объекта" в типе связанной записи "Бизнес-возможности" в субъектах.

Рик Роджерс и Радж Кумар, являющиеся участниками книги "Восток", не могут просмотреть записи "Организация 1", "Возможность X" или "Возможность Y". Они не могут просмотреть субъект, поскольку его нет в книге "Восток" и их роль запрещает просмотр записей субъектов, владельцами которых они не являются. Также они не могут просмотреть "Возможность X" или "Возможность Y", поскольку этих возможностей нет в книге "Восток" и их роль запрещает просмотр возможностей, владельцами которых они не являются.

Аманда не может изменить возможность X, владельцем которой является Дэвид Блум, по следующим причинам:

- Аманда не является владельцем данного субъекта, поэтому ее профиль доступа владельца не используется.

- Роль Аманды запрещает ей доступ к записям возможностей, владельцем которых она не является, поэтому ее профиль доступа по умолчанию не используется.
- Единственным активным профилем в данный момент является профиль доступа "Только чтение", которым обладает Аманда как участник книги "Юго-запад".

Поэтому для Аманды используется уровень доступа "Только чтение" к возможности Y.

#### Связанные темы

Дополнительные примеры см. в следующих разделах.

- [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр" \(на стр. 1626\)](#)
- [Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта" \(на стр. 1631\)](#)

## Управление бизнес-процессом

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Создание процессов \(на стр. 1643\)](#)
- Добавление переходов состояний в процессы (см. [Добавление состояний перехода к процессу](#) на стр. 1644)
- Ограничивающие процессы (см. [Ограничение процессов](#) на стр. 1646)
- Конфигурация настройки полей для переходов состояний (см. [Конфигурация настройки полей для состояний перехода](#) на стр. 1647)
- Включение контроля доступа для связанных типов записей (см. [Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей](#) на стр. 1647)
- Создание правил потоков операций (см. [Создание правил потока операций](#) на стр. 1676)
- Ограничение правил потока операций определенными каналами или ролями (на стр. 1695)
- Создание действий потоков операций: назначение книги (на стр. 1696)
- Создание действий потоков операций: создание события интеграции (на стр. 1698)
- Создание действий потоков операций: создание задачи (на стр. 1701)
- Создание действий потоков операций: отправка электронной почты (на стр. 1707)
- Создание действий потоков операций: обновление значений (на стр. 1713)
- Создание действий потоков операций: ожидание (на стр. 1715)
- Изменение порядка действий для правил потоков операций (на стр. 1717)
- Изменение порядка правил потоков операций (на стр. 1718)
- Деактивация правил и действий потоков операций (на стр. 1719)
- Удаление правил и действий потоков операций (на стр. 1720)
- Просмотр экземпляров с ошибками в мониторе ошибок потока операций (на стр. 1722)
- Удаление экземпляров с ошибками из монитора ошибок потока операций (на стр. 1723)
- Просмотр отложенных экземпляров в мониторе ожидания потока операций (на стр. 1728)
- Удаление отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций (на стр. 1730)
- Настройка правил назначения (на стр. 1738)
- Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок (на стр. 1745)
- Создание макетов преобразования зацепок (на стр. 1746)
- Настройка определения прогноза (на стр. 1750)
- Обновление определения прогноза (на стр. 1756)
- Настройка процессов продаж, категорий и инструкций (см. [Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов](#) на стр. 1757)
- Настройка списка отраслей компании (на стр. 1764)



- [Отслеживание изменений \(на стр. 1765\)](#)
- Включение функции отслеживания изменений (см. [Включение средства отслеживания изменений](#) на стр. 1765)

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Переходы состояний и поля перехода в администрировании процесса (см. [Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов](#) на стр. 1638)
- Основные поля в администрировании процесса (см. [Основные поля в администрировании процессов](#) на стр. 1638)
- Сценарий для записей, блокирующих мероприятия (см. [Сценарий для блокировки записей действия](#) на стр. 1639)
- Пример использования процессов для блокирования записей (см. [Пример использования процессов для блокировки записей](#) на стр. 1639)
- Функциональность администрирования процесса (см. [Функция администрирования процессов](#) на стр. 1641)
- Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand (на стр. 1643)
- Конфигурация потока операций (на стр. 1650)
- Мониторы потоков операций (на стр. 1722)
- О правилах назначения (на стр. 1734)
- Администрирование преобразования зацепки (см. [Администрирование преобразования зацепок](#) на стр. 1743)

## Администрирование процессов

В разделе администрирования процессов Oracle CRM On Demand можно настроить процессы таким образом, чтобы блокировать выполнение пользователями, в том числе пользователями внешних приложений, определенных действий с записями данного типа, когда эти записи находятся в конкретном состоянии. Блокирование таким образом выполнения пользователями определенных действий называется *блокированием записей*.

Функция администрирования процессов в Oracle CRM On Demand по умолчанию не включена. Oracle CRM On Demand Customer Care необходимо включить ее для каждой компании. Если компании необходимо использовать функцию администрирования процессов, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care и попросите предоставить полномочия по администрированию процессов роли администратора вашей компании.

Когда Oracle CRM On Demand Customer Care предоставит полномочия по администрированию процессов администратору компании, он сможет предоставлять полномочия другим ролям.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметры, определяющие, какие записи блокируются, являются последним компонентом безопасности, который Oracle CRM On Demand проверяет при вычислении прав пользователя на работу с записью. Полномочия, предоставленные всеми другими компонентами управления доступом, проверяются в первую очередь. *Компонент управления доступом* - это функция в Oracle CRM On Demand, которая участвует в расчете прав пользователя на доступ и работу с записями. Примеры компонентов управления доступом: владение записью, профили доступа, роли, команды, книги и иерархия отчетности. Параметры, которые блокируют записи, не переопределяют ограничения, налагаемые другими компонентами управления доступом.

При необходимости можно разрешить определенным пользователям переопределять процессы блокирования записей, заданные в компании. Дополнительные сведения см. в разделе Переопределение процессов блокирования записей (см. [О переопределении процессов блокирования записей](#) на стр. 1649).

Сведения о процессах и их создании см. в следующих разделах:

- Переходы состояний и поля перехода в администрировании процесса (см. [Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов](#) на стр. 1638)
- Основные поля в администрировании процесса (см. [Основные поля в администрировании процессов](#) на стр. 1638)
- Сценарий для записей, блокирующих мероприятия (см. [Сценарий для блокировки записей действия](#) на стр. 1639)
- Пример использования процессов для блокирования записей (см. [Пример использования процессов для блокировки записей](#) на стр. 1639)
- Функциональность администрирования процесса (см. [Функция администрирования процессов](#) на стр. 1641)
- Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand (на стр. 1643)
- Создание процессов (на стр. 1643)
- Добавление переходов состояний в процессы (см. [Добавление состояний перехода к процессу](#) на стр. 1644)
- Ограничивающие процессы (см. [Ограничение процессов](#) на стр. 1646)
- Конфигурация настройки полей для переходов состояний (см. [Конфигурация настройки полей для состояний перехода](#) на стр. 1647)
- Включение контроля доступа для связанных типов записей (см. [Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей](#) на стр. 1647)

## Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов

В обработке типа записи пользователь настраивает ряд состояний перехода. *Состояние перехода* представляет состояние, в которое запись попадает, когда выполняются определенные условия. *Поле перехода* - это поле списка выбора в типе записи, которое определяет переход записи из одного состояния перехода в другое. Поле списка выбора для процесса идентифицируется в определении процесса.

В процессе каждое значение поля перехода может быть связано с одним состоянием перехода. Для каждого состояния перехода можно указать следующие сведения.

- **Условие.** Условие определяет, может ли запись быть перемещена в это состояние перехода.
- **Сообщение об ошибке.** Сообщение об ошибке появляется, если условие не выполняется, а пользователь пытается переместить запись в это состояние перехода.
- **Параметры контроля доступа записи.** Параметры контроля доступа к записи определяют, выполнение каких действий пользователем в отношении записи блокируется, когда запись находится в состоянии перехода. Можно блокировать выполнение пользователем удаления или обновления записей в состоянии перехода.
- **Настройка поля.** Настройка поля определяет поведение определенных полей, когда запись находится в состоянии перехода.
- **Параметры контроля доступа к связанным записям.** Параметры контроля доступа к связанным записям определяют, выполнение каких действий пользователем в отношении связанных записей блокируется, когда родительская запись находится в состоянии перехода.

Можно, например, настроить процесс для типа записи "Решение", используя поле статуса в качестве поля перехода, и добавить к процессу три состояния перехода, по одному для каждого из состояний: "Проект", "Утверждено", "Устарело". Затем можно блокировать выполнение пользователем удаления решений, находящихся в состоянии перехода, для статуса "Утверждено" или блокировать обновление пользователями решений, находящихся в состоянии перехода, для статуса "Устарело" и т.д.

## Основные поля в администрировании процессов

Поле списка выбора можно использовать в типе записи для ограничения процесса, чтобы процесс применялся только к определенным записям данного типа. Поле списка выбора называется *основным*

*полем*, и процесс применяется только к записям, в которых значение в основном поле соответствует одному из значений, указанных для процесса, то есть основных значений. Например, поле "Тип вызова" может использоваться как основное поле в типе записи " Действие". Можно ограничить тип записи " Действие", чтобы процесс применялся только к определенным записям вызова.

## Сценарий для блокировки записей действия

В этом разделе приводится один пример того, как торговые представители в фармацевтической компании используют записи действий для вызова в Oracle CRM On Demand, чтобы регистрировать сведения об их визитах к клиентам и как записи действий для вызова блокируются в определенных точках. В зависимости от бизнес-модели Oracle CRM On Demand может использоваться компанией по-разному.

Торговый представитель планирует визит в местную клинику, чтобы пополнить шкаф с образцами и сообщить руководителю клиники о новом продукте, выпуск которого фармацевтическая компания собирается начать. Торговый представитель планирует дать руководителю клиники компакт-диск с рекламными материалами, содержащий результаты клинического исследования и подробный доклад. Когда торговый представитель настраивает запись действий для вызова в Oracle CRM On Demand, он устанавливает статус записи "Не начато".

Когда торговый представитель приходит в клинику, происходит задержка, пока сотрудник клиники ищет ключ от шкафа с образцами. Торговый представитель использует это время для того, чтобы обновить статус записи действий для вызова в Oracle CRM On Demand на "Выполняется". Торговый представитель успешно пополняет запас образцов в шкафу, сообщает руководителю клиники о новом продукте и оставляет рекламные материалы.

К концу дня торговый представитель входит в систему Oracle CRM On Demand и начинает обновление записей, связанных с действиями за день. Торговый представитель обновляет запись действия для вызова в клинику, но он хочет еще раз просмотреть запись, прежде чем изменить ее статус на окончательный статус "Отправлено". Однако у торгового представителя запланировано посещение совещания по продажам, поэтому он устанавливает статус " Завершено" и отправляется на совещание. Запись в этот момент не может быть удалена из Oracle CRM On Demand.

Когда торговый представитель возвращается с совещания, он просматривает запись действия для вызова еще раз и затем устанавливает статус записи "Отправлено". В этот момент запись действия для вызова не может быть обновлена, она не может быть удалена из Oracle CRM On Demand, и все поля записи доступны только для чтения. Кроме того, другие записи не могут быть связаны с отправленной записью действия для вызова. Пример процесса, поддерживающего этот сценарий, приведен в разделе [Пример использования процессов для блокировки записей \(на стр. 1639\)](#).

## Пример использования процессов для блокировки записей

В этом разделе приводится пример создания процесса в поддержку сценария, описанного в разделе [Сценарий для блокировки записей действия \(на стр. 1639\)](#). В зависимости от бизнес-модели эта функциональная возможность может использоваться по-разному.

Пользователь создает процесс, который ограничивает действия, выполняемые пользователем, следующим образом.

- Если запись имеет статус "Завершено", пользователи не могут удалить эту запись.
- Когда запись имеет статус "Отправлено", происходит следующее.
  - Пользователи не могут обновить или удалить запись или связать эти записи с записью действия для вызова.
  - Все поля в записи действия для вызова доступны только для чтения.
- Процесс применяется к вызовам организации и вызовам специалистов, но не к общим вызовам.

## Чтобы настроить процесс для блокировки записей действия для вызова

**1** Создайте в Oracle CRM On Demand процесс следующим образом.

**a** В поле "Имя процесса" введите уникальное имя процесса.

**b** В списке "Имя объекта" выберите "Операция".

При назначении полю "Имя объекта" значения "Операция" в основном поле автоматически устанавливается значение "Тип вызова". В поле перехода автоматически устанавливается значение "Статус". Дополнительные сведения о создании процессов см. в разделе [Создание процессов \(на стр. 1643\)](#).

**2** Добавьте состояния перехода, представленные в следующей таблице, к процессу, созданному на шаге 1 этой процедуры.

Дополнительные сведения о добавлении состояний перехода к процессам см. в разделе [Добавление состояний перехода к процессам \(см. Добавление состояний перехода к процессу на стр. 1644\)](#).

| Штат            | Снимите флажок обновления | Снимите флажок удаления/исключения |
|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| Не начато       | Снят                      | Снят                               |
| Выполняется     | Снят                      | Снят                               |
| Завершено       | Снят                      | Выбрано                            |
| Зарезервировано | Выбрано                   | Выбрано                            |

**3** Ограничьте процесс таким образом, чтобы он применялся к вызовам организации и вызовам специалистов, но не к общим вызовам, добавив к процессу основные значения "Вызовы организации" и "Вызовы специалистов".

Дополнительные сведения об ограничении процессов см. в разделе [Ограничение процессов \(на стр. 1646\)](#).

**4** В состоянии перехода "Отправлено" выполните конфигурацию настройки полей и установите для всех полей флажки "Только чтение".

Дополнительные сведения о конфигурации настройки полей для состояний перехода см. в разделе [Конфигурация настройки полей для состояний перехода \(на стр. 1647\)](#).

**5** В состояниях перехода "Завершено" и "Отправлено" включите соответствующие параметры контроля доступа для типов связанных записей.

Настройки для флажков приведены в следующей таблице. Дополнительные сведения о включении параметров управления доступом для типов связанных записей см. в разделе [Включение параметров управления доступом для типов связанных записей \(см. Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей на стр. 1647\)](#).

| Состояние перехода | Тип связанной записи           | Отключить создание/добавление | Запретить обновление | Отключить удаление/исключение |
|--------------------|--------------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Завершено          | Ответы на сообщения            | Снят                          | Снят                 | Выбрано                       |
|                    | Подробные сведения о продуктах | Снят                          | Снят                 | Выбрано                       |
|                    | Доставленная рекламная позиция | Снят                          | Снят                 | Выбрано                       |

| Состояние перехода | Тип связанной записи             | Отключить создание/добавление | Запретить обновление | Отключить удаление/исключение |
|--------------------|----------------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|
|                    | Пробные образцы                  | Снят                          | Снят                 | Выбрано                       |
|                    | Запросы образцов                 | Снят                          | Снят                 | Выбрано                       |
|                    | Транзакции с образцами           | Снят                          | Снят                 | Выбрано                       |
|                    | Подписи                          | Снят                          | Снят                 | Выбрано                       |
|                    | Решения                          | Снят                          | Снят                 | Выбрано                       |
| Отправлено         | Дополнения                       | Выбрано                       | Выбрано              | Выбрано                       |
|                    | Книги                            | Выбрано                       | Выбрано              | Выбрано                       |
|                    | Контакты (М:М)                   | Выбрано                       | Выбрано              | Выбрано                       |
|                    | Пользовательские объекты 01 - 03 | Выбрано                       | Выбрано              | Выбрано                       |
|                    | Ответы на сообщения              | Выбрано                       | Выбрано              | Выбрано                       |
|                    | Подробные сведения о продуктах   | Выбрано                       | Выбрано              | Выбрано                       |
|                    | Пробные образцы                  | Выбрано                       | Выбрано              | Выбрано                       |
|                    | Запросы образцов                 | Выбрано                       | Выбрано              | Выбрано                       |
|                    | Транзакции с образцами           | Выбрано                       | Выбрано              | Выбрано                       |
|                    | Подписи                          | Выбрано                       | Выбрано              | Выбрано                       |
|                    | Решения (М:М)                    | Выбрано                       | Выбрано              | Выбрано                       |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** С записями запросов образцов связаны записи позиций запросов образцов, которые также должны быть заблокированы при блокировке родительской записи. Чтобы блокировать записи позиций запроса образцов, необходимо настроить отдельный процесс на основе типа записи "Запрос образцов". Точно так же с записями транзакций с образцами связаны записи позиций транзакций. Чтобы блокировать записи позиций транзакции, необходимо настроить отдельный процесс на основе типа записи "Транзакция с образцами". Процесс, настроенный для типа записи, блокирует родительские записи этого типа и их дочерние записи, но не блокирует записи, связанные с дочерними записями.

### Функция администрирования процессов

В администрировании процессов поддерживаются следующие типы записей.

- Субъект
- Операции
- Адрес
- Бизнес-план
- Вызов для сведений о продукте
- Событие
- Зацепка
- План обмена сообщениями
- Цель
- Возможность
- Отказ от ответственности для образцов
- Запрос образцов
- Транзакция с пробами
- Запрос на обслуживание
- Решение

## Ограничения

Применяются следующие ограничения:

- Для каждого типа записи, который поддерживает администрирование процессов, может быть задан только один процесс.
- Для каждого из поддерживаемых типов записей поле "Статус" в типе записи используется в качестве поля перехода для процесса. Нельзя выбрать другое поле перехода.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи не могут изменять статус записи продукта, детализированного при вызове, напрямую. Oracle CRM On Demand обновляет статус этой записи при обновлении статуса связанного вызова, поэтому статус записи продукта, детализированного при вызове, всегда совпадает со статусом связанного вызова.

- Только для типа записей "Операция" поддерживается использование основного поля для ограничения процесса. Основное поле типа записи "Операция" - это поле "Тип вызова". Нельзя выбрать другое основное поле.
- Возможности настройки полей для состояний перехода ограничиваются указанием того, что определенные поля доступны только для чтения, когда запись находится в состоянии перехода.
- Поле "Номер заказа" и флажок "По умолчанию", который появляется в записи процесса при сохранении процесса, не используются в текущей версии Oracle CRM On Demand.

## Типы связанных записей

Для каждого типа родительской записи, поддерживаемого в администрировании процессов, можно включить параметры контроля доступа для всех типов связанных записей, которые поддерживаются для типа родительской записи и которые доступны компании, за исключением параметров, приведенных в следующей таблице.

| Тип родительской записи | Неподдерживаемые типы связанных записей                                                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Оценки</li> <li>■ Финансовая организация: отделение</li> <li>■ Финансовая организация: институт стороннего владения</li> </ul> |
| Операции                | Оценки                                                                                                                                                                  |

| Тип родительской записи | Неподдерживаемые типы связанных записей |
|-------------------------|-----------------------------------------|
| Бизнес-план             | Оценки                                  |
| Зацепка                 | Оценки                                  |
| Цель                    | Оценки                                  |
| Возможность             | Оценки                                  |
| Запрос на обслуживание  | Оценки                                  |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно разрешить определенным пользователям переопределять процессы блокирования записей, заданные в компании. Дополнительные сведения см. в разделе Переопределение процессов блокирования записей (см. [О переопределении процессов блокирования записей](#) на стр. 1649).

## Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand

Чтобы настроить процесс в Oracle CRM On Demand, выполните следующие задачи.

- 1 [Создание процессов](#) (на стр. 1643)
- 2 Добавление переходов состояний в процессы (см. [Добавление состояний перехода к процессу](#) на стр. 1644)

Можно при необходимости выполнить также следующие задачи:

- Ограничивающие процессы (см. [Ограничение процессов](#) на стр. 1646)
- Конфигурация настройки полей для переходов состояний (см. [Конфигурация настройки полей для состояний перехода](#) на стр. 1647)
- Включение контроля доступа для связанных типов записей (см. [Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей](#) на стр. 1647)

## Создание процессов

Чтобы создать процесс, выполните следующую процедуру. Эта задача является шагом процедуры настройки процессов в Oracle CRM On Demand (см. [Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand](#) на стр. 1643).

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Администрирование процессов".

### Процедура создания процесса

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Администрирование процессов".
- 3 На странице "Список процессов" нажмите кнопку "Создать".
- 4 На странице "Изменение процесса" введите сведения о процессе.
- 5 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Номер заказа" и флажок "По умолчанию", который появляется на странице сведений о процессе при сохранении процесса, не используются в текущей версии Oracle CRM On Demand.



Поля процесса описаны в следующей таблице. Дополнительные сведения о том, как эти поля используются в текущей версии Oracle CRM On Demand, см. в списке ограничений в разделе [Функция администрирования процессов \(на стр. 1641\)](#).

| Поле          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя процесса  | Имя, присвоенное процессу.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Тип записи    | Тип записи для процесса. Список типов записей, для которых можно создавать процессы, см. в разделе <a href="#">Функция администрирования процессов (на стр. 1641)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Основное поле | Имя поля в типе записи, которое должно использоваться в качестве фильтра для ограничения процесса определенными записями данного типа. Данное поле доступно только для чтения. Для типа записи "Операция" значением по умолчанию в основном поле является "Тип вызова". Для других типов записей оставьте это поле пустым. Дополнительные сведения об основных полях см. в разделе Об основных полях в администрировании процессов (см. <a href="#">Основные поля в администрировании процессов на стр. 1638</a> ). |
| Поле перехода | Имя поля в типе записи, которое определяет переход записей из одного состояния перехода в другое. Данное поле доступно только для чтения. Для всех поддерживаемых типов записей значением по умолчанию является "Статус". Дополнительные сведения об полях перехода см. в разделе Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов (см. <a href="#">Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов на стр. 1638</a> ).                                                            |
| Описание      | (Необязательно.) Описание процесса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### Добавление состояний перехода к процессу

В процессе каждое значение поля перехода может быть связано с одним состоянием перехода. Дополнительные сведения об полях перехода и состояниях перехода см. в разделе [Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов \(на стр. 1638\)](#).

Чтобы добавить состояние перехода к процессу, выполните следующую процедуру. Эта задача является шагом процедуры настройки процессов в Oracle CRM On Demand (см. [Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand на стр. 1643](#)).

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Администрирование процессов".

**Чтобы добавить состояние перехода к процессу**

- 1 На странице "Список процессов" щелкните ссылку "Имя процесса" для того процесса, к которому необходимо добавить состояние перехода.
- 2 Прокрутите страницу сведений о процессе до раздела "Состояния перехода" и нажмите кнопку "Добавить" на панели заголовка этого раздела.
- 3 На странице "Изменение состояния перехода" введите сведения о состоянии перехода.
- 4 Сохраните внесенные изменения.
- 5 Повторите шаги с 2 по 4 для каждого состояния перехода, которое необходимо добавить к процессу.

В следующей таблице описаны некоторые поля состояния перехода. Заголовки в разделе ключевых сведений и разделе "Проверка" на странице в Oracle CRM On Demand содержат имя поля перехода.

| Поле                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Штат                     | Значение поля перехода, которое идентифицирует данное состояние перехода. В процессе каждое значение поля перехода может быть связано только с одним состоянием перехода. Если значение использовано с состоянием перехода, оно удаляется из списка выбора значений в поле "Состояние".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Категория                | (Необязательно.) Категория продаж, с которой связано состояние перехода.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Описание                 | (Необязательно.) Описание состояния перехода.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Проверка</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Условие                  | <p>(Необязательно.) Условие, которое определяет, может ли запись быть перемещена в это состояние перехода.</p> <p>Можно ввести выражение непосредственно в текстовом поле или щелкнуть значок <i>fx</i>, чтобы открыть окно Expression Builder для определения выражения. Дополнительные сведения об инструменте Expression Builder см. в разделе <a href="#">Expression Builder (на стр. 2106)</a>.</p> <p>В этом выражении нельзя использовать вычисляемые поля. Вычисляемые поля не поддерживаются в выражениях в поле "Условие" состояний перехода.</p> <p>Если условие не выполняется, когда пользователь пытается переместить запись, имеющую тип, указанный в процессе, в это состояние перехода, появляется сообщение об ошибке, и изменения, сделанные пользователем, не сохраняются.</p> |

| Поле                                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сообщение об ошибке                      | (Необязательно.) Текст сообщения об ошибке, которое появляется, если условие не выполняется, когда пользователь пытается переместить запись, имеющую тип, указанный в процессе, в это состояние перехода.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Параметры контроля доступа записи</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Запретить обновление                     | (Необязательно.) Если этот флажок установлен, пользователи, в том числе пользователи внешних приложений, не могут обновлять записи, имеющие тип, указанный в процессе, когда эти записи находятся в состоянии перехода.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Отключить удаление/исключение            | <p>(Необязательно.) Если этот флажок установлен, пользователи, в том числе пользователи внешних приложений, не могут удалять записи, имеющие тип, указанный в процессе, когда эти записи находятся в состоянии перехода.</p> <p>Кроме того, если запись в этом состоянии перехода является дочерней по отношению к родительской записи, то пользователи не могут исключить эту запись из отношения, потому что при этом дочерняя запись удаляется из Oracle CRM On Demand.</p> <p>Однако, если исключение дочерней записи из отношения вместе с родительской записью не приводит к удалению дочерней записи из Oracle CRM On Demand, то эта запись может быть исключена из отношения, когда эта запись находится в состоянии перехода, но она не может быть удалена.</p> |

## Ограничение процессов

Для ограничения процесса, чтобы процесс применялся только к определенным записям данного типа, можно указать, какие значения в основном поле типа записи допустимы для процесса. Дополнительные сведения об основных полях см. в разделе Об основных полях в администрировании процессов (см. [Основные поля в администрировании процессов](#) на стр. 1638).

Чтобы ограничить процесс, выполните следующую процедуру.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Администрирование процессов".

### Процедура ограничения процесса

- 1 На странице "Список процессов" щелкните ссылку "Имя процесса" для того процесса, который необходимо ограничить.

- 2 Прокрутите страницу сведений о процессе до раздела "Основные значения" и нажмите кнопку "Добавить" на панели заголовка этого раздела.
- 3 На странице изменения основных значений в поле "Значение" выберите значения, которыми должен быть ограничен процесс.  
На странице изменения основных значений можно выбрать не более пяти полей. Чтобы выбрать значения дополнительно, можно повторить эту процедуру.
- 4 Сохраните внесенные изменения.
- 5 Повторите шаги с 2 по 4 столько раз, сколько потребуется для добавления всех основных значений.

### Конфигурация настройки полей для состояний перехода

Пользователь может определить поведение определенных полей, когда запись находится в состоянии перехода, сконфигурировав настройку полей для состояния перехода.

Для конфигурации настройки полей для состояния перехода выполните следующую процедуру.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Администрирование процессов".

#### Процедура конфигурации настройки поля для состояния перехода

- 1 На странице сведений о процессе щелкните ссылку "Состояние" для того состояния перехода, для которого необходимо сконфигурировать настройку полей.
- 2 Прокрутите страницу сведений о состоянии перехода до раздела "Настройка полей" и нажмите кнопку "Добавить" на панели заголовка этого раздела.
- 3 На странице изменения настройки полей укажите поведение полей, когда запись указанного в процессе типа находится в состоянии перехода, следующим образом.
  - a Выберите поле в списке полей.
  - b Установите флажок для поведения, которое необходимо настроить для поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения об ограничениях, применяемых к конфигурации настройки полей для состояний перехода, см. в разделе Функция администрирования процессов (см. [Функция администрирования процессов](#) на стр. 1641).

**ВНИМАНИЕ.** Если необходимо установить для поля флажок "Только чтение", это поле уже должно отображаться в разметке страницы, где оно должно использоваться. В противном случае, когда поле будет добавлено к разметке страницы, будет выведено сообщение об ошибке, если пользователи попытаются сохранить запись этого типа.

На странице изменения настройки полей можно указать настройки не более чем для пяти полей. Чтобы указать настройки для дополнительных полей, можно повторить эту процедуру.

- 4 Сохраните внесенные изменения.
- 5 Повторите шаги с 2 по 4 столько раз, сколько потребуется для настройки всех полей, которые необходимо сконфигурировать для состояния перехода.

### Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей

Можно ограничить действия, которые может выполнять пользователь со связанными записями, когда родительская запись находится в состоянии перехода, включив параметры контроля доступа для типов связанных записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Некоторые типы записей не имеют типов связанных записей.

Для включения параметров контроля доступа для типов связанных записей выполните следующую процедуру.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Администрирование процессов".

### **Процедура включения параметров контроля доступа для типов связанных записей**

- 1 На странице сведений о процессе щелкните ссылку "Состояние" для того состояния перехода, для которого надо включить параметры контроля доступа для типов связанных записей.
- 2 Прокрутите страницу сведений о состоянии перехода до раздела "Связанный контроль доступа" и нажмите кнопку "Добавить" на панели заголовка этого раздела.
- 3 На странице правки связанного контроля доступа для каждого типа связанной записи установите флажки для параметров контроля доступа, которые требуется включить.  
На странице правки связанного контроля доступа можно включить параметры контроля доступа не более чем для пяти типов связанных записей. Если необходимо включить параметры контроля доступа для дополнительных типов записей, можно повторить эту процедуру.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице правки связанного контроля доступа флажки параметров контроля доступа помечены как обязательные: рядом с именем каждого флажка отображается звездочка. Эти флажки помечены как обязательные, поскольку в базе данных поля этих флажков всегда имеют значение. Это или значение "Истина", то есть флажок установлен, или значение "Ложь", то есть флажок снят. Если установить флажок, то в базе данных сохранится значение "Истина". Если флажок не устанавливать, то в базе данных сохранится значение "Ложь".

- 4 Сохраните внесенные изменения.
- 5 Повторите шаги с 2 по 4 столько раз, сколько необходимо для включения параметров контроля доступа для типов связанных записей для состояния перехода.

В следующей таблице описываются параметры контроля доступа для типов связанных записей. Некоторые типы связанных записей недоступны. Список недоступных типов связанных записей см. в разделе [Функция администрирования процессов \(на стр. 1641\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи могут быть как пользователями внешних приложений, так и пользователями Oracle CRM On Demand.

| Поле                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отключить создание/добавление | Если этот флажок установлен, пользователи не могут создавать новые записи данного типа связанной записи из родительской записи или добавлять существующие записи данного типа в родительскую запись, когда родительская запись находится в состоянии перехода.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Запретить обновление          | <p>Режим этого флажка зависит от отношений между типом родительской записи и типом связанной записи.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если отношения типа родительской записи и типа связанной записи - "один-ко-многим" и установлен данный флажок, пользователи не могут обновлять записи данного типа связанной записи, которые являются дочерними по отношению в родительской записи, когда родительская запись находится в состоянии перехода.</li> </ul> <p>Дочерние записи не могут быть обновлены ни из какого места Oracle CRM On Demand, когда родительская запись находится в состоянии перехода. Например, если в типе записи Пользовательский объект 05 в родительской записи имеются</p> |

| Поле                          | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <p>связанные записи, то эти записи Пользовательского объекта 05 не могут быть обновлены, когда родительская запись находится в состоянии перехода, даже если доступ к ним осуществляется с главной страницы Пользовательского объекта 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для типов связанных записей, которые имеют отношение к типу родительской записи "многие ко многим", флажок "Запретить обновление" будет неприменим, то есть он не может использоваться для предотвращения обновления пользователями связанных записей этого типа, когда родительская запись находится в состоянии перехода.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Отключить удаление/исключение | <p>Режим этого флажка зависит от отношений между типом родительской записи и типом связанной записи.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если отношения типа родительской записи и типа связанной записи - "один-ко-многим" и установлен данный флажок, пользователи не могут удалять записи данного типа связанной записи, которые являются дочерними по отношению в родительской записи, когда родительская запись находится в состоянии перехода.</li> </ul> <p>Дочерние записи не могут быть удалены ни из какого места Oracle CRM On Demand, когда родительская запись находится в состоянии перехода.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если отношения типа родительской записи и типа связанной записи - "один-ко-многим" и установлен данный флажок, пользователи не могут удалять дочерние записи данного типа из отношений с родительской записью, когда родительская запись находится в состоянии перехода. Однако пользователи могут удалить дочерние записи из других мест в Oracle CRM On Demand, например из списка, доступ к которому осуществляется с главной страницы типа записи.</li> </ul> |

## О переопределении процессов блокирования записей

Определенным пользователям, таким как администраторы или руководители, может потребоваться возможность работать с заблокированными записями без ограничений, накладываемых процессами блокирования записей. Можно разрешить пользователю переопределять процессы блокирования записей путем включения полномочий "Переопределение администрирования процессов" в роли пользователя.

Полномочия "Переопределение администрирования процессов" снимают только ограничения, накладываемые процессами блокирования записей. Для работы с заблокированными записями пользователям необходимы права на просмотр записей и соответствующие уровни доступа и разрешения. Полномочия "Переопределение администрирования процессов" позволяют пользователям переопределять процессы блокирования записей для всех типов записей. Нельзя указать, что пользователь может переопределять процессы блокирования записей только для определенных записей или типов записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Полномочия "Переопределение администрирования процессов" по умолчанию недоступны. Если требуется включить их для компании, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care.

## Конфигурация потока операций

Для настройки правил потока операций в соответствии с бизнес-требованиями компании выполните следующие действия:

- 1 Составьте план бизнес-процессов совместно со всеми заинтересованными сторонами
- 2 Задокументируйте все правила потока операций и соответствующие действия потоков операций, которые необходимо настроить. Дополнительные сведения о компонентах правил потока операций см. в разделе Правила потока операций (см. [О правилах потоков операций](#) на стр. 1651).
- 3 Войдите в систему Oracle CRM On Demand в качестве администратора компании и создайте правила потока операций. Дополнительные сведения см. в разделах [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1676) и [Создание запланированных событий](#) (на стр. 1683).
- 4 В рамках новых правил потока операций и запланированных событий определите все необходимые действия потока операций. Сведения о создании различных типов действий потока операций см. в следующих разделах:
  - [О действиях потока операций](#) (на стр. 1662)
  - [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1696)
  - [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1698)
  - [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1701)
  - [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1707)
  - [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1713)
  - [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1715)
  - [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1719)
  - [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1720)

## Настройка функциональных возможностей, связанных с правилами потоков операций

Для нового клиента функциональные возможности правил потока операций включаются автоматически. Однако для существующих клиентов функциональные возможности правил потока операций Oracle CRM On Demand должны настраиваться Oracle CRM On Demand Customer Care и администратором компании, как описано ниже:

- **Настройка Oracle CRM On Demand Customer Care.** Если функциональные возможности правил потока операций настроены Oracle CRM On Demand Customer Care, на главной странице администрирования в разделе "Управление бизнес-процессом" отображается ссылка "Конфигурация потока операций". Кроме того, роли пользователя "Администратор" назначены полномочия "Управление правилами данных – управление правилами потока операций". Дополнительные сведения о ролях пользователей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1540).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для создания правил потока операций для типа записи "Пользователь" необходимо также иметь в своей роли пользователя полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций для пользователей". Администратор может включить это полномочие для роли администратора, а также, при необходимости, для любой другой роли. Дополнительные сведения об аспектах создания правил потока операции для типа записи "Пользователь" см. в разделе [Аспекты создания правил потока операций для типа записи "Пользователь"](#) (на стр. 1675).

- **Режим "Включить поток операций".** Выполнение правил потока операций возможно только после того, как администратор компании установит флажок "Включить поток операций" на странице "Профиль компании". Дополнительные сведения о настройке профиля компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1233).
- **События интеграции.** *Событие интеграции* - это средство запуска внешних процессов на основе изменений (операции создания, обновления, удаления, связывания или отмены связывания,



восстановления и объединения) записей в Oracle CRM On Demand. Можно указать, какие поля в записи необходимо отслеживать. Если для создания событий интеграции в компании необходимо использовать правила потока операций, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care с запросом на поддержку администрирования событий интеграции, указав необходимый общий размер очереди событий интеграции. При изменении значения отслеживаемого поля информация об этом изменении записывается в событие интеграции. Кроме того, можно указать, в какие очереди событий интеграции добавляются события интеграции. Дополнительные сведения об управлении событиями интеграции см. в разделе События интеграции (см. [О событиях интеграции](#) на стр. 2062).

- **Книги.** Если для обновления связей между записями и книгами в компании необходимо использовать правила потока операций, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care с запросом на поддержку управления книгами. Дополнительные сведения об управлении книгами см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1570).

## О правилах потоков операций

*Правило потока операций* представляет собой инструкцию, согласно которой при возникновении указанного события в Oracle CRM On Demand автоматически выполняется одно или несколько действий.

### Запускающие события и действия в правилах потока операций

Правило потока операций анализируется при возникновении события, указанного в этом правиле (запускающее событие). Если выполнены условия, заданные для этого правила (или если для правила не задано условий), выполняются указанные в правиле действия. Например, можно создать правило потока операций, согласно которому при создании возможности (запускающее событие правила потока операций) менеджеру владельца возможности отправляется по электронной почте сообщение (действие правила потока операций). Можно также указать, что это сообщение отправляется только в том случае, если выручка от возможности больше определенной суммы (условие правила потока операций), а также задать текст сообщения электронной почты.

Кроме того, правила потока операций можно настроить так, чтобы по прошествии указанного периода времени или при наступлении указанной даты или времени выполнялись действия. Дополнительные сведения о действиях потока операций на основе времени см. в разделах [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1664) и [О запланированных событиях](#) (на стр. 1680).

Правила потока операций могут инициироваться при возникновении одного из следующих событий:

- Создание, обновление, восстановление, объединение или удаление записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Обновление записи через действие потока операций не запускает новую последовательность правил потока операций. Например, если действие правила потока операций "Обновление значений" для типа записи "Организация" обновляет поле в записи организации, это изменение в записи не запускает правила потока операций для типа записи "Организация", даже если у некоторых правил есть запускающие события "Перед сохранением измененной записи" или "При сохранении измененной записи". Если вы хотите, чтобы у Oracle CRM On Demand были какие-либо дополнительные действия в результате изменения записи, необходимо настроить эти действия в том же правиле потока операций как действия обновления записи.

- Связывание записи с другой записью или отмена ее связывания с другой записью.  
Запускающие события правила потоков операций для связывания и его отмены поддерживаются только для связей между определенными типами записей. Дополнительные сведения см. в разделе [О событиях связывания и отмены связывания](#) (см. [О событиях запуска связывания или отмены связывания](#) на стр. 1656).
- Указанные дата и время достигнуты.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Правила потока операций поддерживают операции каскадного удаления и глубокого удаления. Например, при удалении организации удаляются и все связанные с ней адреса, не являющиеся общими. В свою очередь, удаление адреса активизирует правила потока операций для типа записи

"Адрес" с инициирующим событием "Перед удалением записи". Дополнительные сведения об операциях каскадного и глубокого удаления см. в разделе [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 180).

Для правил потока операций существует несколько типов запускающих событий, но каждое правило потока операций имеет только одно запускающее событие. Можно задать автоматическое выполнение в Oracle CRM On Demand одного или нескольких действий при соблюдении условий, заданных для правила потока операций, в зависимости от запускающего события, выбранного для правила.

Запускающее событие для каждого правила отображается на странице списка правил потока операций и на странице сведений о правиле потока операций. В зависимости от типа события запуска, выбранного для правила потока операций, это правило может относиться к одному из следующих типов:

- **Правило потока операций "до события".** Действия потока операций происходят до завершения события, запускающего данное правило.
- **Правило потока операций "после события".** Действия потока операций происходят после успешного завершения события, запустившего данное правило потока операций.
- **Запланированное событие.** Тип запланированного события является подтипом правила "после события".

Запланированное событие является правилом потока операций, которое не запускается действием пользователя. Вместо этого такое запланированное событие автоматически выполняется по достижении указанных даты и времени. Дополнительно можно настроить выполнение запланированного события несколько раз с интервалом, указанным в запланированном событии.

Дополнительные сведения о запланированных событиях см. в разделах [О запланированных событиях](#) (на стр. 1680), [Создание запланированных событий](#) (на стр. 1683) и [Создание запланированных событий для аналитики](#) (на стр. 1687).

Правила потока операций настраиваются для всей записи, а не для отдельных полей. Запланированные события настраиваются для списка записей, а запланированные события для аналитики настраиваются на выполнение для указанных пользователей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После создания правила в нем невозможно изменить тип записи или запускающее событие. Тем не менее, при наличии условия для правила можно обновить это условие. Для запланированных событий можно обновить график или выбрать другой список.

В следующей таблице показаны действия, которые доступны для каждого запускающего события.

| Инициировать событие             | Тип правила   | Действия                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| При сохранении новой записи      | После события | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Отправка электронной почты</li> <li>■ Создание задачи</li> <li>■ Назначить книгу</li> <li>■ Создать событие интеграции</li> <li>■ Ожидание</li> <li>■ Обновить значения</li> </ul> |
| При сохранении измененной записи | После события | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Отправка электронной почты</li> <li>■ Создание задачи</li> <li>■ Назначить книгу</li> <li>■ Создать событие интеграции</li> <li>■ Ожидание</li> <li>■ Обновить значения</li> </ul> |
| Перед удалением записи           | До события    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Отправка электронной почты</li> <li>■ Создание задачи</li> <li>■ Создать событие интеграции</li> </ul>                                                                             |

| Инициировать событие                            | Тип правила             | Действия                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Перед сохранением измененной записи             | До события              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Обновить значения</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                          |
| После связывания с родительским объектом        | После события           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Отправка электронной почты</li> <li>Создать событие интеграции</li> <li>Ожидание</li> </ul>                                                                                                                                                                           |
| После отмены связывания с родительским объектом | После события           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Отправка электронной почты</li> <li>Создать событие интеграции</li> <li>Ожидание</li> </ul>                                                                                                                                                                           |
| При восстановлении записи                       | После события           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Отправка электронной почты</li> <li>Создать событие интеграции</li> <li>Создание задачи</li> </ul>                                                                                                                                                                    |
| При объединении записей                         | После события           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Отправка электронной почты</li> <li>Создать событие интеграции</li> <li>Создание задачи</li> </ul>                                                                                                                                                                    |
| Запланированное событие                         | Запланированное событие | <ul style="list-style-type: none"> <li>Отправка электронной почты</li> <li>Создание задачи</li> <li>Назначить книгу</li> <li>Обновить значения</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для запланированных событий для записей с типом "Аналитика" поддерживается только действие "Отправка электронной почты".</p> |

Для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition и Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management доступно несколько дополнительных действий потока операций. Дополнительные сведения см. в разделе Действия потока операций (см. [О действиях потока операций](#) на стр. 1662).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Обработка заблокированных продуктов для позиций запроса образца не поддерживается, если в Oracle CRM On Demand используются потоки операций. Дополнительные сведения см. в разделе Потоки операций для позиций запроса образца и правила блокировки продуктов (см. [Потоки операций позиций запроса образца и правила блокировки продуктов](#) на стр. 715).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для некоторых типов записей правила потока операций, настроенные с запуском событием "При восстановлении записи", не будут запускаться из-за невозможности восстановления записей этих типов в данный момент. Например, пока невозможно восстанавливать записи команды организации. Если поддержка восстановления этих типов записей будет добавлена в будущем, то правила потока операций, настроенные с запуском событием "При восстановлении записи", будут запускаться в соответствующих случаях.

#### Ограничения, применяемые к правилам потока операций и действиям, указанным в правилах

Указанные далее ограничения применяются для правил потока операций с любым событием запуска, за исключением запланированного события, а также к действиям этих правил:

- **Условия, заданные для правила потока операций.** Если для правила потока операций заданы условия, при запуске этого правила назначенные ему действия выполняются только при соблюдении этих условий. Если условия не соблюдены, действия не выполняются. Если для правила потока операций не заданы условия, действия выполняются каждый раз при запуске правила.

- **Контекст одной записи.** Правило потока операций, запускаемое при создании, обновлении или изменении записи, применяется в контексте одной записи; другими словами, по такому правилу потока операций доступ к полям и их обновление возможны только в пределах одной записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если событием, запускающим правило потока операций, служит связывание или отмена связывания записей, событие интеграции, созданное по такому правилу, может содержать поля как из дочерней, так и из родительской записи.

Указанные далее ограничения применяются для всех правил потока операций и запланированных событий, а также для действий этих правил и запланированных событий:

- **Несколько действий для правил потока операций и запланированных событий.** Доступно создание нескольких действий для правила потока операций или запланированного события. Для правила потока операций можно создать до 25 действий. Для одного запланированного события можно создать до 5 действий потока операций. При попытке создания для правила более 25 действий выводится сообщение об ошибке.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если действие потока операций в правиле потока операций или запланированном событии внезапно прекращено до его завершения, оставшиеся действия в этом правиле потока операций или запланированном событии могут быть не выполнены. Сведения о том, что происходит при сбое действия потока операций, см. в разделе [Об ошибках правил и действий потока операций](#) (см. [Ошибки правил и действий потоков операций](#) на стр. 1667).

- **Типы записей.** Правила потока операций и запланированные события можно создать для нескольких типов записей. Однако одно правило потока операций или запланированное событие применяется только для одного типа записи. Таким образом, если для конкретного типа записей создано правило потока операций или запланированное событие и требуется выполнить то же действие для записей другого типа, необходимо создать для записей второго типа второе, аналогичное, правило потока операций.

### Порядок правил потока операций

При создании правила потока операций Oracle CRM On Demand автоматически присваивает ему следующий неиспользуемый порядковый номер для правил, основанных на таком же типе записи и том же запускающем событии. Если запускающее событие правила потока операций имеет значение "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связи с родительским объектом", то Oracle CRM On Demand автоматически назначает правилу следующий неиспользованный порядковый номер для правил, основанных на таком же типе записи, том же запускающем событии и том же типе родительской записи. Для правил потока операций с запускающим событием, которое не является запланированным событием, порядковый номер определяет порядок, в котором Oracle CRM On Demand вызывает последовательность правил потока операций, основанных на том же типе записей и запускающем событии, а также, если применимо, на том же типе родительской записи. При необходимости можно изменить порядок правил.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Правилам потока операций с запускающим событием "Запланированное событие" также назначается порядковый номер, однако они не выполняются по порядку. Порядковый номер для запланированных событий является значением только для чтения.

Дополнительные сведения об изменении порядка правил потоков операций см. в разделе [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 1718).

### Выход из последовательности правил потоков операций

Для правил потока операций с любым событием запуска, за исключением запланированного события, можно указать, что в Oracle CRM On Demand должна быть остановлена обработка последовательности правил потока операций при выполнении условия в правиле потока операций. При запуске правила потоков операций оценивается условие правила. При соблюдении условия правила и установленном флажке выхода в правиле потоков операций выполняются активные действия по текущему правилу, но

последующие правила, основанные на таком же типе записи и таком же запускающем событии, и (где применимо) для такого же типа родительской записи, не выполняются.

### Порядок действий потока операций

Если для правила потока операций или запланированного события указано несколько действий, эти действия выполняются в том порядке, в котором они указаны в правиле потока операций, начиная с действия с номером 1. Каждое действие завершается до начала следующего действия. Порядок действий в правиле можно изменить. Дополнительные сведения о правилах потоков операций см. в разделе Действия потоков операций (см. [О действиях потока операций](#) на стр. 1662).

Для запланированного события действия выполняются для записей, возвращаемых в отфильтрованном списке на эту дату. Записи обрабатываются поочередно, то есть все действия потока операций в запланированном событии выполняются в порядке, указанном в запланированном событии для первой записи в списке, затем все действия выполняются для второй записи в списке и так далее.

### Ошибки правил и действий потоков операций

Если не удастся выполнить правило или действие потока операций либо запланированное событие, в зависимости от типа запускающего события в правиле потока операций или запланированном событии и типа ошибки, сообщение об ошибке выводится в мониторе ошибок потока операций либо направляется пользователю, действия которого инициировали это правило потока операций. Дополнительные сведения см. в разделе Об ошибках правил и действий потока операций (см. [Ошибки правил и действий потоков операций](#) на стр. 1667).

### Просмотр записей и действия потока операций

Когда пользователь выполняет действие, инициирующее правило потока операций, некоторые действия, предусмотренные этим правилом, могут не выполняться, если в результате такого действия пользователь теряет возможность просмотра записи.

Например, предположим, что правило потока операций вызывается при сохранении измененной записи организации. Если пользователь, являющийся владельцем записи организации, переназначает организацию другому пользователю, при сохранении записи организации будет вызвано правило потока операций. Если первоначальный владелец записи организации больше не имеет возможности просматривать ее никакими иными средствами (например, как участник команды или книги), любое действие потока операций, требующее доступа к записи организации, завершится ошибкой.

Аналогичным образом, экземпляр запланированного события завершается с ошибкой, если пользователь, который сделал это запланированное событие активным, утратил доступ к списку, выбранному в этом запланированном событии.

### Режимы владения записью и действия потоков операций

Можно настроить типы записи, поддерживающие пользовательские книги в различных режимах владения: режим пользователя, смешанный режим или режим книги. Для получения дополнительных сведений о режимах владения записями см. Режимы владения записями (см. [Режимы владения записью](#) на стр. 1577). Режим владения записями взаимодействует с правилами потока операций и действиями.

Если действие "Назначить поток операций книги" пытается удалить из записи основную пользовательскую книгу, то происходит следующее:

- Если тип записи настроен на режим книги, то действие потока операций не выполняется.
- Если тип записи настроен на смешанный режим, то Oracle CRM On Demand удаляет значение в поле "Книга" записи и основная пользовательская книга удаляется из записи.
- Если тип записи настроен на режим пользователя, то ни одна из книг записи не будет являться основной пользовательской книгой и режим владения записями не повлияет на действие потока операций.

Если действие потока операций зависит от значения поля "Владелец" в записи, например, когда действие "Отправка электронной почты" настроено с помощью параметра "Адрес эл.почты в записи", тогда выполняются следующие действия:

- Если тип записи настроен на режим книги, то действие потока операций не выполняется.
  - Если тип записи настроен на режим пользователя или смешанный режим и поле, указывающее адрес эл.почты в записи, пусто, то действие потока операций не выполняется.
- Например, если действие "Отправка электронной почты" настроено на отправку электронного сообщения владельцу организации и тип записи организации настроен на смешанный режим, то действие потока операций не выполняется, если поле "Владелец" в записи организации не заполнено. Однако, если поле "Владелец" заполнено, то действие потока операций выполнится.

### Задержка

Правила потока операций с любым событием запуска, за исключением события запуска типа запланированного события, проверяются последовательно и одновременно. Операция обновления в целом считается завершенной только после проверки всех правил. Поэтому в правилах потока операций предусмотрена задержка определенной продолжительности при выполнении операций (т. е. между началом операции и ее завершением). Например, создание каждой задачи по правилу потока операций может приводить к увеличению задержки операции обновления записи на 20%. При создании сообщения электронной почты по правилу потока операций задержка увеличивается приблизительно на 5%.

Вычисление выражений выполняется быстрее. Для минимизации задержки рекомендуется добавить к условиям для правила потока операций взаимно исключающие выражения. Правила потока операций следует составлять в пошаговом режиме, контролируя скорость выполнения.

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Создание правил потоков операций](#) (см. [Создание правил потока операций](#) на стр. 1676)
- [Создание запланированных событий](#) (на стр. 1683)
- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1696)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1698)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1701)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1707)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1713)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1715)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1717)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 1718)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1719)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1720)

### О событиях запуска связывания или отмены связывания

Запускающие события связывания или его отмены правил потоков операций поддерживаются только для связей между определенными типами записей. Для таких событий доступны следующие действия:

- **Отправка электронной почты.** Данное действие доступно для всех запускающих событий связывания или его отмены.
- **Ожидание.** Данное действие доступно для всех запускающих событий связывания или его отмены.
- **Создать событие интеграции.** Данное действие доступно только для некоторых связей и отмен связей.



В следующей таблице перечислены связи, поддерживающие события инициирования связи и отмены связи, и отмечено, для каких связей и отмен связей поддерживается действие "Создать событие интеграции".

| Тип родительской записи | Тип записи                 | Поддержка действия "Создать событие интеграции" |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------|
| Субъект                 | Адрес                      | Да                                              |
| Субъект                 | Контакт                    | Да                                              |
| Субъект                 | Пользовательский объект 01 | Нет                                             |
| Субъект                 | Пользовательский объект 02 | Нет                                             |
| Субъект                 | Пользовательский объект 03 | Нет                                             |
| Операции                | Контакт                    | Нет                                             |
| Контакт                 | Субъект                    | Да                                              |
| Контакт                 | Адрес                      | Да                                              |
| Контакт                 | Пользовательский объект 01 | Нет                                             |
| Контакт                 | Пользовательский объект 02 | Нет                                             |
| Контакт                 | Пользовательский объект 03 | Нет                                             |
| Контакт                 | Возможность                | Да                                              |
| Возможность             | Контакт                    | Да                                              |
| Возможность             | Пользовательский объект 02 | Нет                                             |

В следующей таблице приведено описание действий, которые могут запустить правила потоков операций при связывании или отмене связывания. Для каждого случая указаны также события интеграции, формируемые по правилу потока операций (если для этого правила задано действие, относящееся к событиям интеграции).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В зависимости от данных в записях могут формироваться дополнительные события интеграции. Например, при создании нового контакта для субъекта формируется дополнительное событие интеграции (обновление субъекта), если создаваемый контакт является основным контактом для данного субъекта.



| Действие                                                            | Родительская запись | Дочерняя запись | Канал                  | Событие интеграции                                             |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Создание новой организации с необщим адресом.                       | Субъект             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Организация: вставить<br>Адрес: вставить<br>Адрес: связать     |
|                                                                     |                     |                 | Веб-службы             | Организация: вставить<br>Адрес: вставить<br>Адрес: связать     |
| Создание необщего адреса для существующей организации.              | Субъект             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Адрес: вставить<br>Субъект: обновление<br>Адрес: связать       |
|                                                                     |                     |                 | Веб-службы             | Адрес: вставить<br>Субъект: обновление<br>Адрес: связать       |
| Удаление необщего адреса из записи организации.                     | Субъект             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Адрес: удалить<br>Субъект: обновление                          |
|                                                                     |                     |                 | Веб-службы             | Адрес: удалить<br>Субъект: обновление<br>Адрес: отменить связь |
| Создание новой организации со связанным существующим общим адресом. | Субъект             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Организация: вставить                                          |
|                                                                     |                     |                 | Веб-службы             | Организация: вставить<br>Адрес организации: вставить           |
| Связывание существующего общего адреса с существующей организацией. | Субъект             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Адрес организации: вставить                                    |
|                                                                     |                     |                 | Веб-службы             | Адрес организации: вставить                                    |
| Создание нового общего адреса с использованием раздела              | Субъект             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Субъект: обновление<br>Адрес: вставить<br>Адрес: связать       |

| Действие                                                          | Родительская запись | Дочерняя запись | Канал                  | Событие интеграции                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| связанной информации "Адрес" на странице сведений об организации. |                     |                 | Веб-службы             | Не применимо                                                                          |
| Удаление общего адреса из записи организации.                     | Субъект             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Адрес организации: удалить<br>Субъект: обновление                                     |
|                                                                   |                     |                 | Веб-службы             | Адрес организации: удалить                                                            |
| Создание нового контакта для субъекта.                            | Субъект             | Контакт         | Интерфейс пользователя | Субъект: обновление<br>Контакт: вставка<br>Контакт: связывание                        |
|                                                                   |                     |                 | Веб-службы             | Контакт: вставка<br>Контакт: связывание<br>Субъект: обновление                        |
| Связывание существующего контакта с субъектом.                    | Субъект             | Контакт         | Интерфейс пользователя | Контакт для субъекта: вставка<br>Контакт: обновление                                  |
|                                                                   |                     |                 | Веб-службы             | Контакт: связывание<br>Субъект: обновление                                            |
| Удаление контакта из записи субъекта.                             | Субъект             | Контакт         | Интерфейс пользователя | Контакт для субъекта: удаление<br>Контакт: обновление (только для основного контакта) |
|                                                                   |                     |                 | Веб-службы             | Контакт: отмена связывания<br>Субъект: обновление                                     |
| Связывание существующего субъекта с контактом.                    | Контакт             | Субъект         | Интерфейс пользователя | Контакт для субъекта: вставка<br>Субъект: обновление                                  |

| Действие                                             | Родительская запись | Дочерняя запись | Канал                  | Событие интеграции                                                                    |
|------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Контакт для субъекта: вставка<br>Контакт: обновление                                  |
| Удаление субъекта из записи контакта.                | Контакт             | Субъект         | Интерфейс пользователя | Контакт для субъекта: удаление<br>Контакт: обновление (только для основного контакта) |
|                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Контакт для субъекта: удаление<br>Контакт: обновление (только для основного контакта) |
| Создание нового контакта с необщим адресом.          | Контакт             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Контакт: вставка<br>Адрес: вставить<br>Адрес: связать                                 |
|                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Контакт: вставка<br>Адрес: вставить<br>Адрес: связать                                 |
| Создание необщего адреса для существующего контакта. | Контакт             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Адрес: вставить<br>Контакт: обновление<br>Адрес: связать                              |
|                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Адрес: вставить<br>Контакт: обновление<br>Адрес: связать                              |
| Удаление необщего адреса из записи контакта.         | Контакт             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Адрес: удалить<br>Контакт: обновление                                                 |
|                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Адрес: удалить<br>Контакт: обновление<br>Адрес: отменить связь                        |

| Действие                                                                                                             | Родительская запись | Дочерняя запись | Канал                  | Событие интеграции                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Создание нового контакта со связанным существующим общим адресом.                                                    | Контакт             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Контакт: вставка                                                                     |
|                                                                                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Контакт: вставка<br>Адрес контакта: вставить                                         |
| Связывание существующего общего адреса с существующим контактом.                                                     | Контакт             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Адрес контакта: вставить                                                             |
|                                                                                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Адрес контакта: вставить                                                             |
| Создание нового общего адреса с использованием раздела связанной информации "Адрес" на странице сведений о контакте. | Контакт             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Контакт: обновление<br>Адрес: вставить<br>Адрес: связать                             |
|                                                                                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Не применимо                                                                         |
| Удаление общего адреса из записи контакта.                                                                           | Контакт             | Адрес           | Интерфейс пользователя | Адрес контакта: удалить<br>Контакт: обновление                                       |
|                                                                                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Адрес контакта: удалить                                                              |
| Создание новой бизнес-возможности для контакта.                                                                      | Контакт             | Возможность     | Интерфейс пользователя | Бизнес-возможность: вставка<br>Бизнес-возможность: связывание                        |
|                                                                                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Бизнес-возможность: вставка<br>Бизнес-возможность: связывание<br>Контакт: обновление |
| Удаление бизнес-возможности из                                                                                       | Контакт             | Возможность     | Интерфейс пользователя | Бизнес-возможность: отмена связывания                                                |

| Действие                                                                                                                             | Родительская запись | Дочерняя запись | Канал                  | Событие интеграции                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| записи контакта.                                                                                                                     |                     |                 | Веб-службы             | Бизнес-возможность: отмена связывания                                            |
| Создание нового контакта для бизнес-возможности.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b><br>Это действие не доступно через пользовательский интерфейс. | Возможность         | Контакт         | Веб-службы             | Контакт: вставка<br>Контакт: связывание                                          |
| Связывание существующего контакта с бизнес-возможностью.                                                                             | Возможность         | Контакт         | Интерфейс пользователя | Бизнес-возможность: обновление<br>Роль контакта для бизнес-возможности: вставка  |
|                                                                                                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Контакт: связывание<br>Бизнес-возможность: обновление                            |
| Удаление контакта из записи бизнес-возможности.                                                                                      | Возможность         | Контакт         | Интерфейс пользователя | Роль контакта для бизнес-возможности: удаление<br>Бизнес-возможность: обновление |
|                                                                                                                                      |                     |                 | Веб-службы             | Контакт: отмена связывания<br>Бизнес-возможность: обновление                     |

### О действиях потока операций

Для каждого правила потока операций можно создать до 25 действий.

Можно создать следующие типы действий потока операций:

- **Назначить книгу.** Действие "Назначить книгу" назначает книгу записи при соблюдении условий правила потока операций.
- **Создать событие интеграции.** Это действие помещает событие интеграции в одну или несколько очередей интеграции, если соблюдены условия правила потока операций и зарегистрировано изменение по крайней мере одного из полей, отслеживаемых данным действием.

- **Создать задачу.** Действие "Создать задачу" создает задачу при соблюдении условий правила потока операций.
- **Отправка электронной почты.** Действие "Отправка электронной почты" создает сообщение электронной почты при соблюдении условий правила потока операций. Электронная почта отправляется автоматически независимо от того, успешно или нет завершена операция, запустившая это правило потока операций.
- **Обновить значения.** Действие "Обновить значения" обновляет поля при изменении записи без потери информации об исходном изменении (т. е. о времени изменении записи, о пользователе, который внес это изменение, и о данных, которые были изменены). Это действие выполняется после окончания периода ожидания, определенного в одном или нескольких действиях ожидания, предшествующих действию обновления значений в правиле потока операций.
- **Ожидание.** Действие "Ожидание" в Oracle CRM On Demand позволяет отложить выполнение других (следующих) действий, указанных в правиле потока операций, до истечения периода ожидания.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Период ожидания указывает минимальный период времени, который должен истечь перед запуском Oracle CRM On Demand для выполнения других действий в правиле потока операции. Фактический период времени, истекающий до выполнения других действий, может быть большим в зависимости от загрузки в базу данных Oracle CRM On Demand и на сервер Oracle CRM On Demand, а также от числа ожидающих действий, которые отложены до окончания периода ожидания.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для правила потока операций задано несколько действий, эти действия выполняются в том порядке, в котором они указаны в правиле: первым выполняется действие с номером 1. Каждое действие завершается до начала следующего действия. После создания действий для правила потока операций можно изменить их порядок. Подробнее см. в разделе [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1717).

При создании действий для правил потока операций для выбора полей из записей и определения выражения для вычисления переменных применяется инструмент Expression Builder. Объединив поля записи и переменные, можно включить их в тему или основной текст сообщения электронной почты, в тему задачи или в текст ее описания, а также в новое значение поля, которое требуется обновить. Построитель выражений также можно использовать для расчета продолжительности или конечной даты и времени периода ожидания для действий ожидания в правилах потока операций. При внедрении правил потоков операций имена полей и переменные в выражениях, определенных пользователем, заменяются значениями. Дополнительные сведения об инструменте Expression Builder см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 2106).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** *Объединенное поле* - это поле, в котором могут отображаться значения из нескольких полей, а также дополнительный текст. Объединенные поля не могут обновляться в потоке операций "Обновление значений" и не могут включаться в события интеграции. Вместо них необходимо использовать отдельные поля, составляющие эти объединенные поля.

Пошаговые инструкции для создания действий потока операций см. в следующих разделах.

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1696)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1698)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1701)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1707)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1713)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1715)

### **Дополнительные действия потока операций для Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management**

Эти три дополнительные действия потока операций доступны только в Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Синхронизация книг партнера

- Синхронизация книги с партнером
- Синхронизация владельца с партнером

Для получения дополнительных сведений об этих действиях и их использовании см. *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* в [библиотеке документации Oracle CRM On Demand](#), доступной в Oracle Technology Network.

### **Дополнительные действия потока операций для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**

Для использования в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition доступно два дополнительных действия потока операций: "Отправить вызов" и "Отправить".

#### **Действие "Отправить вызов"**

Действие "Отправить вызов" должно настраиваться только клиентами, использующими для работы с Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition приложение Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Дополнительные сведения о процедуре настройки этой операции потока операций см. в описании процесса настройки правила потока операций транзакции расходов для отслеживания запасов в *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide*, загрузить которое можно из [библиотеки документов Oracle CRM On Demand](#) в Oracle Technology Network. Клиенты, не использующие Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, не должны настраивать эту операцию потока операций. В противном случае могут быть созданы записи операций, для которых будет назначен статус "Отправлено". Эти записи будут отображаться в списке завершенных операций без предварительного пребывания в статусе открытых.

Операция отправки вызова доступна для следующих инициирующих событий.

- При сохранении новой записи
- При сохранении измененной записи

После операции отправки вызова должна следовать операция ожидания.

#### **Действие "Отправить"**

Действие "Отправить" доступно только в правилах потока операций для типа записи "Транзакция с образцами". Действие "Отправить" служит для автоматической отправки записи транзакции с образцами для обработки с помощью Oracle CRM On Demand и эквивалентно нажатию кнопки "Отправить" на странице "Сведения о транзакциях с образцами" в интерфейсе пользователя. Дополнительные сведения о том, как можно использовать действие потока операций "Отправить", см. в разделе [Настройка автоматической отправки транзакций с образцами \(на стр. 2101\)](#).

Действие "Отправить" доступно для инициирующего события "При сохранении измененной записи". Операция отправки должна предшествовать операции ожидания.

#### **Связанные темы**

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций \(на стр. 1651\)](#)
- [О правилах потока операций на основе времени \(на стр. 1664\)](#)
- [Создание правил потоков операций \(см. \[Создание правил потока операций\]\(#\) на стр. 1676\)](#)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций \(на стр. 1717\)](#)
- [Деактивация правил и действий потоков операций \(на стр. 1719\)](#)
- [Удаление правил и действий потоков операций \(на стр. 1720\)](#)

### **О правилах потока операций на основе времени**

Определенные правила потока операций можно настроить таким образом, чтобы по истечении периода ожидания выполнялись определенные действия. Например, можно настроить правило так, чтобы после



окончания срока действия или истечения периода ожидания для записи выполнялось определенное действие. Доступно два способа настройки правил потока операций на основе времени:

- Путем настройки запланированных событий. Запланированное событие является правилом потока операций, которое не запускается действием пользователя. Вместо этого такое запланированное событие автоматически исполняется по достижении указанных даты и времени. Дополнительно можно настроить выполнение запланированного события несколько раз с интервалом, указанным в запланированном событии. Действия потока операций в запланированном событии выполняются по списку записей, в то время как действия по другим типам правил потока операций выполняются по отдельной записи.

Дополнительные сведения о запланированных событиях см. в разделах [О запланированных событиях \(на стр. 1680\)](#) и [Создание запланированных событий \(на стр. 1683\)](#).

- Путем настройки действий ожидания в правиле потока операций или запланированном событии.

### О действиях ожидания

Можно добавить одно или несколько действий ожидания в определенные правила потока операций "после события", включая запланированные события. Во всех случаях, где требуется выполнение действия в зависимости от времени, следует создать действие ожидания, указывающее период времени для задержки или конечную дату и время задержки. Можно указать периоды времени или даты непосредственно или создать выражение для расчета периода или даты. Затем необходимо указать последовательность действий в правиле, чтобы действие ожидания выполнялось непосредственно перед действием, для которого требуется задержка. Если для выполнения бизнес-процесса требуется несколько правил, следует задать последовательность правил.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Невозможно настроить действия ожидания для правил потока операций "до события".

### О переоценке условий потока операций после действий ожидания

При настройке действия ожидания в правиле потока операций "после события" с любым событием запуска, кроме запланированного события, можно указать необходимость переоценки условия правила потока операций по завершении периода ожидания. Если для действия ожидания установлен флажок "Переоценка условий правил после ожидания", то после окончания периода ожидания запись считывается повторно и снова проверяется соответствие записи условию правила потока операций.

Если условие правила не соблюдено (поскольку запись изменена во время периода ожидания), оставшиеся действия в правиле не выполняются. Для действий ожидания по умолчанию установлен флажок "Переоценка условий правил после ожидания".

Если для действия ожидания снят флажок "Переоценка условий правил после ожидания", то после окончания периода ожидания запись считывается повторно и следующее действие в правиле выполняется без повторной проверки соответствия записи условию правила. Если в правиле несколько действий ожидания, флажок "Переоценка условий правил после ожидания" необходимо установить для каждого действия ожидания, в котором необходимо заново оценивать соблюдение условия правила после окончания периода ожидания.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Невозможно настроить условие для запланированного события, то есть правила потока операций с событием запуска запланированного события. Таким образом, установка или снятие флажка "Переоценка условий правил после ожидания" для действия ожидания в запланированном событии не влияет на обработку правила.

### Пример использования правил потока операций на основе времени с использованием действий ожидания

В следующем примере показано, как можно настроить правила потока операций на основе времени с использованием действий ожидания. В зависимости от бизнес-модели их можно использовать по-разному.

Для запросов на обслуживание используется три варианта приоритета: стандартный, срочный и критический. По умолчанию при создании запроса на обслуживание для него устанавливается стандартный приоритет. Для бизнес-процесса эскалации обслуживания требуются следующие действия:

- 1 Если после создания нового запроса на обслуживания его статус не обновляется в течение 24 часов, его приоритет меняется на "Срочный" и владельцу запроса на обслуживание отправляется по электронной почте сообщение с уведомлением о необходимости обновления запроса на обслуживание.
- 2 Если статус запроса на обслуживание не изменяется в течение последующих 24 часов, происходит следующее:
  - Значение поля "Приоритет" меняется на "Критический"
  - Запрос на обслуживание переназначается руководителю исходного владельца
  - Исходному владельцу запроса на обслуживание отправляется электронное сообщение, уведомляющее, что запрос на обслуживание переназначен его руководителю и его приоритет изменен на "Критический"

Для соблюдения этих требований администратор компании задает правило потока операций для типа записи запроса на обслуживание, которое настраивается следующим образом:

- 1 В качестве запускающего события для правила задается значение "При сохранении новой записи"
- 2 В условии правила указывается, что статус запроса на обслуживание не имеет значения "Отложено", следующим образом:  
`[<Status>] <> LookupValue("SR_STATUS", "Pending")`
- 3 В правиле потока операций используется следующая последовательность действий:
  - a Действие ожидания с продолжительностью 24 часа и установленным флажком "Переоценка условий правил после ожидания"
  - b Действие обновления значений для изменения значения поля "Приоритет" в запросе на обслуживание на "Срочный"
  - c Действие отправки электронной почты для отправки владельцу запроса на обслуживание уведомления об изменении приоритета запроса на обслуживание на "Срочный" и необходимости обновления запроса на обслуживание
  - d Действие ожидания с продолжительностью 24 часа и установленным флажком "Переоценка условий правил после ожидания"
  - e Действие обновления значений для изменения значения поля "Приоритет" в запросе на обслуживание на "Критический"
  - f Действие обновления значений для назначения руководителя исходного владельца в качестве нового владельца
  - g Действие отправки электронной почты для отправки владельцу запроса на обслуживание и его руководителю уведомления о том, что запрос на обслуживание был переназначен и его приоритет изменен на "Критический"

Сведения о создании действий ожидания и обновления значений в правилах потока операций и запланированных событиях см. в разделе Создание действий потока операций: ожидание (см. [Создание действий потоков операций: ожидание](#) на стр. 1715) и Создание действий потока операций: обновление значений (см. [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) на стр. 1713).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для

выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях](#) (на стр. 2110).

### Связанные темы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1651)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1662)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. [Создание правил потока операций](#) на стр. 1676)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1717)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1719)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1720)

### Ошибки правил и действий потоков операций

Алгоритм, наблюдаемый при сбое правила потока операций или действия этого правила, зависит от следующих факторов:

- Тип правила потока операций (правило "до события", правило "после события" или запланированное событие). Он определяется запускающим событием в правиле потока операций. Дополнительные сведения о запускающих событиях см. в разделе [Правила потоков операций](#) (см. [О правилах потоков операций](#) на стр. 1651).
- Тип ошибки, которая привела к сбою правила или действия потока операций.

Примеры ошибок, которые могут привести к сбою правила или действия потока операций:

- Синтаксическая ошибка в выражении в условии правила потока операций или действии потока операций. Построитель выражений не может найти некоторые синтаксические ошибки при создании правила или действия потока операций.
- Семантическая ошибка в выражении в условии правила потока операций или действии потока операций. Примеры возможных семантических ошибок:
  - Oracle CRM On Demand не может идентифицировать поле в выражении, так как тег интеграции для этого поля изменен после создания правила или действия потока операций.
  - Для поля списка выбора в выражении указано недопустимое значение.

### Ошибки правил и действий потоков операций после события

В следующей таблице описан результат для ошибок, встречающихся в правилах потока операций "после события" и действиях для таких правил.

| Тип ошибки                                              | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Какие сведения приводятся в сообщении об ошибке в мониторе ошибок потока операций        |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Синтаксическая ошибка в условии правила потока операций | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Не выполняется ни одно из действий в правиле потока операций.</li> <li>■ Сообщение об ошибке выводится в мониторе ошибок потока операций.</li> <li>■ Ни одно из правил потока операций, настроенных для того же типа записи и запускающего события, не инициируется.</li> </ul> | Сведения о правиле потока операций, в котором была найдена ошибка, и сведения об ошибке. |

| Тип ошибки                                             | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Какие сведения приводятся в сообщении об ошибке в мониторе ошибок потока операций         |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>На операцию, которая инициировала правило потока операций, не влияет ошибка правила.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                           |
| Синтаксическая ошибка в действии потока операций       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сбой действия потока операций.</li> <li>Сообщение об ошибке выводится в мониторе ошибок потока операций.</li> <li>Если в правиле потока операций существуют другие действия, эти действия выполняются.</li> <li>Если для того же типа записи и запускающего события существуют какие-либо другие правила потока операций, эти правила инициируются и действия в этих правилах выполняются.</li> <li>На операцию, инициировавшую данное правило потока операции, не влияет ошибка действия потока операций.</li> </ul> | Сведения о действии потока операций, в котором была найдена ошибка, и сведения об ошибке. |
| Семантическая ошибка в условии правила потока операций | <ul style="list-style-type: none"> <li>Не выполняется ни одно из действий в правиле потока операций.</li> <li>Сообщение об ошибке выводится в мониторе ошибок потока операций.</li> <li>Если для того же типа записи и запускающего события существуют какие-либо другие правила потока операций, эти правила инициируются и действия в этих правилах выполняются.</li> <li>На операцию, которая инициировала правило потока операций, не влияет ошибка правила.</li> </ul>                                                                                  | Сведения о правиле потока операций, в котором была найдена ошибка, и сведения об ошибке.  |
| Семантическая ошибка в действии потока операций        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сбой действия потока операций.</li> <li>Сообщение об ошибке выводится в мониторе ошибок потока операций.</li> <li>Если в правиле потока операций существуют другие действия, эти действия выполняются.</li> <li>Если для того же типа записи и запускающего события существуют какие-либо другие правила потока операций, эти правила инициируются и действия в этих правилах выполняются.</li> </ul>                                                                                                                 | Сведения о действии потока операций, в котором была найдена ошибка, и сведения об ошибке. |

| Тип ошибки                               | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Какие сведения приводятся в сообщении об ошибке в мониторе ошибок потока операций |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>На операцию, инициировавшую данное правило потока операции, не влияет ошибка действия потока операций.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                   |
| Другая ошибка в действии потока операций | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сбой действия потока операций.</li> <li>Сообщение об ошибке выводится в мониторе ошибок потока операций.</li> <li>Если в правиле потока операций существуют другие действия, эти действия выполняются.</li> <li>Если для того же типа записи и запускающего события существуют какие-либо другие правила потока операций, эти правила инициируются и действия в этих правилах выполняются.</li> <li>На операцию, инициировавшую данное правило потока операции, не влияет ошибка действия потока операций.</li> </ul> | Сведения о действии потока операций с ошибкой и сведения об ошибке.               |

#### Ошибки правил и действий потоков операций до события

В следующей таблице описан результат для ошибок, встречающихся в правилах потока операций "до события" и действиях для таких правил.

| Тип ошибки                                                                           | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Какие сведения приводятся в сообщении об ошибке в мониторе ошибок потока операций                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Синтаксическая ошибка в условии правила потока операций или действии потока операций | <ul style="list-style-type: none"> <li>Не выполняется ни одно из действий в правиле потока операций.</li> <li>Сообщение об ошибке выводится в мониторе ошибок потока операций.</li> <li>Ни одно из правил потока операций, настроенных для того же типа записи и запускающего события, не инициируется.</li> <li>На операцию, которая инициировала правило потока операций, не влияет ошибка правила.</li> </ul> | Сведения о правиле потока операций или действии потока операций, которое содержит первую обнаруженную синтаксическую ошибку, и сведения об этой ошибке. |
| Семантическая ошибка в условии правила потока операций                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Не выполняется ни одно из действий в правиле потока операций.</li> <li>Сообщение об ошибке выводится в мониторе ошибок потока операций.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        | Сведения о правиле потока операций, в котором была найдена                                                                                              |

| Тип ошибки                                      | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Какие сведения приводятся в сообщении об ошибке в мониторе ошибок потока операций |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Если применение правила инициировано операцией удаления, запись будет удалена.</li> <li>Если правило инициировано операцией обновления и в правиле потока операций не установлен флажок "Отмена сохранения", обновленная запись будет сохранена.</li> </ul> <p>Если для правила потока операций установлен флажок "Отмена сохранения", операция обновления, которая инициировала применение этого правила потока операций, будет отменена, аналогично отмене операции обновления при невыполнении условия правила. Сведения о действиях при отмене операции обновления функцией "Отмена сохранения" см. в разделе Отмена операций сохранения потока операций (см. <a href="#">Отмена сохранения потока операций</a> на стр. 1692).</p> | ошибка, и сведения об ошибке.                                                     |
| Семантическая ошибка в действии потока операций | <ul style="list-style-type: none"> <li>Если для правила потока операций уже выполнены действия "Обновить значения" или "Создать событие интеграции", будет выполнен откат этих действий. Все оставшиеся действия в правиле потока операций не выполняются.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если уже выполнены действия "Создать задачу" или "Отправка электронной почты", для этих действий откат не выполняется.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь, действие которого инициировало это правило потока операций, получает сообщение об ошибке. Если правило потока операций инициировано веб-службой, об ошибке действия потока операций сообщается в ответе для веб-службы.</li> <li>Операция, инициировавшая данное правило, блокируется.</li> </ul> | Не применимо                                                                      |
| Другая ошибка в действии потока операций        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Не выполняется ни одно из оставшихся действий правила потока операций.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Не применимо                                                                      |

| Тип ошибки | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Какие сведения приводятся в сообщении об ошибке в мониторе ошибок потока операций |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь, действие которого инициировало это правило потока операций, получает сообщение об ошибке. Если правило потока операций инициировано веб-службой, об ошибке действия потока операций сообщается в ответе для веб-службы.</li> <li>Операция, инициировавшая данное правило, блокируется.</li> </ul> |                                                                                   |

### Ошибки запланированных событий и действий потока операций

В следующей таблице описан результат для ошибок, встречающихся в запланированных событиях и действиях потока операций в этих запланированных событиях для типов записей, отличных от аналитики.

| Тип ошибки                                       | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Какие сведения приводятся в сообщении об ошибке в мониторе ошибок потока операций                                           |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Синтаксическая ошибка в действии потока операций | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ошибка действия потока операций для каждой записи в списке.</li> <li>По каждой ошибке регистрируется экземпляр в мониторе ошибок потока операций.</li> <li>Если в запланированном событии существуют другие действия, эти действия выполняются.</li> <li>Ошибка действия потока операций не предотвращает создание экземпляра в ожидании для следующего запланированного возникновения события.</li> </ul> | Сведения о действии потока операций, которые содержат первую обнаруженную синтаксическую ошибку, и сведения об этой ошибке. |
| Семантическая ошибка в действии потока операций  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ошибка действия потока операций для каждой записи в списке.</li> <li>По каждой ошибке регистрируется экземпляр в мониторе ошибок потока операций.</li> <li>Если в запланированном событии существуют другие действия, эти действия выполняются.</li> <li>Ошибка действия потока операций не предотвращает создание экземпляра в ожидании для следующего запланированного возникновения события.</li> </ul> | Сведения о действии потока операций, в котором была найдена ошибка, и сведения об ошибке.                                   |



| Тип ошибки                                                                                                             | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Какие сведения приводятся в сообщении об ошибке в мониторе ошибок потока операций |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Число записей, возвращаемое в списке, который указан в запланированном событии, превышает максимально разрешенное.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для записей в списке не выполняются никакие действия запланированного события.</li> <li>■ Сообщение об ошибке выводится в мониторе ошибок потока операций. Зарегистрирован один экземпляр.</li> <li>■ Ошибка не предотвращает создание экземпляра в ожидании для следующего запланированного возникновения события.</li> </ul>                                                                                   | Сведения о запланированном событии с ошибкой и сведения об ошибке.                |
| Пользователь, создавший запланированное событие, не имеет доступа к списку, указанному в этом запланированном событии. | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для записей в списке не выполняются никакие действия запланированного события.</li> <li>■ Сообщение об ошибке выводится в мониторе ошибок потока операций. Зарегистрирован один экземпляр.</li> <li>■ Ошибка не предотвращает создание экземпляра в ожидании для следующего запланированного возникновения события.</li> </ul>                                                                                   | Сведения о запланированном событии с ошибкой и сведения об ошибке.                |
| Другая ошибка в действии потока операций                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ошибка действия потока операций для каждой записи в списке.</li> <li>■ По каждой ошибке регистрируется экземпляр в мониторе ошибок потока операций.</li> <li>■ Если в запланированном событии существуют другие действия, эти действия выполняются.</li> <li>■ Ошибка действия потока операций не предотвращает создание экземпляра в ожидании для следующего запланированного возникновения события.</li> </ul> | Сведения о действии потока операций с ошибкой и сведения об ошибке.               |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После возникновения ошибки в экземпляре запланированного события создается еще один экземпляр для следующего возникновения события. Отправка экземпляра с ошибкой невозможна.

#### Ошибки запланированных событий и действий потока операций для типа записи "Аналитика"

В следующей таблице описан результат для ошибок, встречающихся в запланированных событиях для типа записи "Аналитика" и действиях потока операций в этих запланированных событиях. Во всех случаях, перечисленных в таблице, сбой действия потока операций для одного или нескольких пользователей не препятствует созданию ожидающего экземпляра для следующего запланированного возникновения события.

| Тип ошибки                                       | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Какие сведения приводятся в сообщении об ошибке в мониторе ошибок потока операций                                           |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Синтаксическая ошибка в действии потока операций | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для каждого пользователя в списке пользователей запланированного события действие потока операций завершается неудачно, и пользователю не отправляется сообщение электронной почты.</li> <li>■ По каждой ошибке регистрируется экземпляр в мониторе ошибок потока операций.</li> <li>■ Если в запланированном событии существуют другие действия, эти действия выполняются.</li> </ul> | Сведения о действии потока операций, которые содержат первую обнаруженную синтаксическую ошибку, и сведения об этой ошибке. |
| Семантическая ошибка в действии потока операций  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для каждого пользователя в списке пользователей запланированного события действие потока операций завершается неудачно, и пользователю не отправляется сообщение электронной почты.</li> <li>■ По каждой ошибке регистрируется экземпляр в мониторе ошибок потока операций.</li> <li>■ Если в запланированном событии существуют другие действия, эти действия выполняются.</li> </ul> | Сведения о действии потока операций, в котором была найдена ошибка, и сведения об ошибке.                                   |

| Тип ошибки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Какие сведения приводятся в сообщении об ошибке в мониторе ошибок потока операций |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Когда Oracle CRM On Demand пытается выполнить действие от имени пользователя, возникают некоторые из следующих проблем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Выполняется извлечение, преобразование и загрузка (ETL).</li> <li>■ Сервер аналитики не работает.</li> <li>■ Превышено одна или несколько выделенных квот для служб отчетов или достигнута выделенная квота на файлы для компании.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Сбой действия потока операций.</li> <li>■ Ни одно из оставшихся действий для события не выполняется для данного пользователя, и ни одно из действий не выполняется ни для одного из оставшихся пользователей в списке.</li> <li>■ Если до возникновения проблемы для пользователя было успешно выполнено какое-либо действие для экземпляра события, этому пользователю будет отправлено письмо с результатами по электронной почте.</li> <li>■ В мониторе ошибок потока операций сообщается о сбое для экземпляра.</li> </ul> | <p>Сведения о действии потока операций с ошибкой и сведения об ошибке.</p>        |
| <p>Когда Oracle CRM On Demand пытается выполнить действие от имени пользователя, обнаруживаются некоторые из следующих проблем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Роль данного пользователя не имеет прав доступа к аналитике V3.</li> <li>■ Пользователь неактивен.</li> <li>■ Oracle CRM On Demand не может выполнить вход на сервер аналитики от имени данного пользователя.</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Для пользователя не выполняется ни одно из действий потока операций в событии.</li> <li>■ Эта ошибка не препятствует выполнению действия для других пользователей в списке пользователей запланированного события.</li> <li>■ В мониторе ошибок потока операций сообщается о сбое для экземпляра.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   | <p>Сведения о действии потока операций с ошибкой и сведения об ошибке.</p>        |

| Тип ошибки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Какие сведения приводятся в сообщении об ошибке в мониторе ошибок потока операций |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Когда Oracle CRM On Demand пытается выполнить действие потока операций от имени пользователя, обнаруживаются некоторые из следующих проблем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Объект аналитики, выбранный в действии, больше не доступен.</li> <li>■ Объект аналитики, выбранный в действии, является анализом, и этот анализ не выполняется.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если в действии выбрана информационная панель или страница информационной панели, и происходит ошибка анализа на информационной панели или странице информационной панели, это не приводит к сбою действия потока операций.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Файл, сгенерированный действием, превышает максимально допустимый размер в 20 МБ.</li> <li>■ Пользователь не имеет доступа к объекту аналитики.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Действие потока операций не выполняется для пользователя.</li> <li>■ Если в запланированном событии существуют другие действия, эти действия выполняются для данного пользователя.</li> <li>■ В мониторе ошибок потока операций сообщается о сбое для экземпляра.</li> </ul> | <p>Сведения о действии потока операций с ошибкой и сведения об ошибке.</p>        |

### Аспекты создания правил потока операций для типа записи "Пользователь"

При создании правил потока операций для типа записи "Пользователь" необходимо учитывать следующее:

- Для создания правил потока операций для типа записи "Пользователь" роль пользователя должна обладать обоими следующими полномочиями:
  - Управление правилами данных - управление правилом потока операций
  - Управление правилами данных - управление правилами потока операций для пользователей
- Правила потока операций для типа записи "Пользователь" не применяются в следующих случаях:
  - При внесении изменений в запись пользователя Oracle CRM On Demand Customer Care по запросу компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи могут предоставлять доступ на вход в Oracle CRM On Demand представителям службы технической поддержки для устранения неполадок. Если представитель службы технической поддержки вносит изменения в запись пользователя, войдя в систему как пользователь, это изменение считается обрабатываемым как сделанное пользователем, от имени которого действует представитель службы технической поддержки, и изменение запускает все применимые правила потока операций.

- В случае сброса пароля пользователя администратором нажатием кнопки "Сброс пароля" в записи пользователя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если администратор устанавливает флажок "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки 'Сохранить'", это действие считается обновлением записи пользователя и такое изменение запускает все применимые правила потока операций.

- При сбросе пароля пользователя через веб-службы.
- Если пользователь задает пароль после входа в Oracle CRM On Demand в первый раз.
- Если пользователь меняет свой пароль.
- Если пользователь настраивает свои секретные пароли после входа в Oracle CRM On Demand в первый раз.
- Если пользователь меняет свои секретные вопросы.
- При внесении изменений в квоты продаж в записи пользователя.
- Действие потока операций "Назначить книгу" не поддерживается для правил потока операций для типа записи "Пользователь". Это связано с тем, что пользовательские книги не назначаются записям пользователей, как они назначаются другим типам записей, таким как организации, контакты и т. д.. Хотя пользователи могут быть связаны с книгами для предоставления им доступа к записям в книгах, записи пользователя назначается только книга пользователя по умолчанию.
- Действие потока операций "Обновить значения" не может использоваться для обновления поля "Статус" в записи пользователя.
- Если правило потока операций для типа записи "Пользователь" содержит действие "Обновить значения" и правило потока операций запускается изменением, внесенным в эту запись пользователя с помощью ссылки "Моя настройка", действие "Обновить значения" не обновляет поля, которые являются полями только для чтения для этого пользователя.
- При создании действия потока операций "Отправка электронной почты" для типа записи "Пользователь" в поле "Кому" недоступен параметр "Конкретный адрес электронной почты". Доступны только параметры "Конкретный пользователь" и "Адрес электронной почты в записи". Для параметра "Адрес электронной почты в записи" можно выбрать одно из следующих значений:
  - **Текущий пользователь.** Пользователь, действие которого привело к срабатыванию правила потока операций.
  - **Руководитель.** Пользователь, указанный в поле "Руководитель" в записи пользователя, которое было создано или обновлено действием, запустившим данное правило потока операций.
  - **Получатель отчета.** Пользователь, указанный в поле "Получатель отчета" в записи пользователя, которое было создано или обновлено действием, запустившим данное правило потока операций.

Аналогичным образом, при создании действия потока операций "Создание задачи" для типа записи "Пользователь", для параметра "Адрес электронной почты в записи" в поле "Владелец" доступны значения "Текущий пользователь", "Руководитель" и "Получатель отчета".

## Создание правил потока операций

В этой теме описывается создание правил потока операций с любым событием запуска за исключением запланированного события. Сведения о создании правил потока операций с событием запуска типа запланированного события см. в разделе [Создание запланированных событий \(на стр. 1683\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в профиле компании установлен флажок "Включить поддержку языка перевода для сообщения об отмене сохранения потока операций", поле "Язык перевода" доступна на странице сведений правила потока операций и на странице правки правила потока операций при изменении существующего правила потока операций. Поле "Язык перевода" позволяет вводить переведенные версии пользовательских сообщений об ошибках, которые возвращаются пользователям или веб-службам, если условие в правиле потока операций не выполнено и для этого правила установлен флажок "Отмена сохранения". Дополнительные сведения о поле "Язык перевода" см. в разделе [Отмена операций сохранения потока операций \(см. Отмена сохранения потока операций на стр. 1692\)](#).

**Перед началом работы** Для компании необходимо настроить функциональные возможности потоков операций в Oracle CRM On Demand в соответствии с инструкциями в разделе [Правила потоков операций](#)

(см. [О правилах потоков операций](#) на стр. 1651). Для выполнения процедур, описание которых приведено в настоящем разделе, роли данного пользователя должны быть предоставлены полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций". Для создания правил потока операций для типа записи "Пользователь" необходимо также иметь в своей роли пользователя полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций для пользователей". Администратор может включить это полномочие для роли администратора, а также, при необходимости, для любой другой роли. Дополнительные сведения об аспектах создания правил потока операции для типа записи "Пользователь" см. в разделе [Аспекты создания правил потока операций для типа записи "Пользователь"](#) (на стр. 1675). Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1540).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После создания правила в нем невозможно изменить тип записи или запускающее событие. Однако заданные для потока операций условия можно обновить.

### Процедура создания правила потока операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" выполните одно из следующих действий.
  - Для создания нового правила потока операций с помощью копирования существующего правила нажмите кнопку "Копировать" в правиле потока операций, которое необходимо скопировать.
  - Для создания нового правила потока операций не на основе существующего правила выберите "Создать" в строке заголовка.
- 4 На странице сведений о правилах потока операций в разделе "Сведения о ключевых правилах потока операций" введите сведения о правилах.

Поля правил описаны в следующей таблице.

| Поле                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя потока операций | Введите уникальное имя длиной не более 15 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Активно             | Флажок "Активно" служит для включения и отключения правила. Количество одновременно открытых правил потоков операций не ограничено.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Порядок             | При создании правила потока операций это поле доступно только для чтения. Определяет порядок, в котором Oracle CRM On Demand вызывает правила, основанные на одинаковом типе записи и одинаковом запускающем событии и (где применимо) на одинаковом типе родительской записи. Oracle CRM On Demand автоматически назначает правило следующему неиспользованному порядковому номеру для правил, основанных на одинаковом типе записи и одинаковом запускающем событии. Если запускающее событие правила потока операций имеет значение "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связи с родительским объектом", то Oracle CRM On Demand автоматически назначает правилу следующий неиспользованный порядковый номер для правил, основанных на таком же типе записи, том же запускающем событии и том же типе родительской записи. При необходимости позднее можно изменить порядок правил потока операций. Подробнее см. в |

| Поле                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | разделе <a href="#">Изменение порядка правил потоков операций</a> (на стр. 1718).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Выход                | <p>При установке флажка "Выход" в данном правиле потока операций и выполнении условий для правила выполняются активные действия для данного правила потока операций. Однако никакие последующие правила потока операций, основанные на том же типе записи и том же запускающем событии и (где применимо) на том же типе родительской записи, не запускаются.</p> <p>Если условия данного правила потока операций не выполнены, то Oracle CRM On Demand переходит к следующему правилу в последовательности, несмотря на установленный флажок "Выход" в данном правиле потока операций.</p>                                                                                                                                                                                       |
| Описание             | (Необязательный параметр.) Введите дополнительные сведения о правиле потока операций, например назначение правила.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Тип записи           | <p>Выберите тип записи для правила потока операций</p> <p>Для создания, обновления и удаления запускающих событий каждому правилу потока операций сопоставляется только один тип записей. Для этого типа записей выполняется вычисление правила и соответствующие действия. После создания правила изменить заданный для него тип записей невозможно.</p> <p>Если для правил потока операций задано запускающее событие "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связывания с родительским объектом", выберите тип дочерней записи. Например, если требуется запускать правило потока операций при связывании записи контакта с записью организации, выберите в этом поле значение "Контакт", а в поле "Тип родительской записи" - значение Организация.</p> |
| Инициировать событие | <p>Выберите событие, запускающее данное правило.</p> <p>При возникновении этого события для записи указанного типа выполняется вычисление правила. После создания правила изменить заданное для него запускающее событие невозможно.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Запускающие события "После связывания с родительским объектом" и "После отмены связывания с родительским объектом" поддерживаются только для записей с типом "Организация", "Контакт" и "Бизнес-возможность".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



| Поле                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О событиях связывания и отмены связывания</a> (см. <a href="#">О событиях запуска связывания или отмены связывания</a> на стр. 1656).                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Тип родительской записи | <p>Это поле отображается в том случае, если выбрано запускающее событие "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связывания с родительским объектом".</p> <p>Выберите тип родительской записи. Например, если требуется настроить правило потока операций, выполнение которого запускается при связывании записи контакта с родительской записью субъекта, выберите в этом поле значение "Субъект", а в поле "Тип записи" - значение "Контакт".</p> |

- 5 Если необходимо определить условие для правила потока операций, щелкните значок fx в разделе страницы "Условие правила потока операций" и задайте условие для правила потока операций с помощью Expression Builder. Дополнительные сведения об инструменте Expression Builder см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 2106).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если условие для правила потока операций не определено, действия, заданные для этого правила, выполняются при каждом его инициировании.

Ниже приведены сведения, которые следует учитывать при создании условий для правил потоков операций.

- Условие для правила потока операций может содержать не более 2048 символов.
- Можно настроить правила потока операций для конкретных ролей или каналов. Дополнительные сведения об ограничении области действия правил потока операций определенными ролями или каналами см. в разделе [Ограничение правил потока операций определенными каналами или ролями](#) (на стр. 1695).
- Чтобы определить, было ли обновлено поле записи, можно использовать условие правила потока операций, аналогичное следующему. В этом примере для проверки изменений в поле используется строка *Invalid*, но можно указать и любую другую строку, не принадлежащую к числу значений данного поля:

```
ifNull(<[FieldName>], "Invalid") <> ifNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

**ВНИМАНИЕ.** Функция PRE не возвращает предыдущее значение поля, если функция используется в любых потоках операций или действиях, которые вызваны действием "Ожидание".  
Дополнительные сведения о функции PRE() см. в разделе PRE (см. [До](#) на стр. 2147).

- 6 Если раздел "Действия при несоблюдении условия" доступен на странице "Сведения о правилах потока операций", возможно указать, следует ли отменять операцию сохранения, если не соблюдено условие правила.

Для получения дополнительных сведений об указании отмены операции сохранения, если не соблюдено условие правила, см Отмена операций сохранения потока операций (см. [Отмена сохранения потока операций](#) на стр. 1692).

- 7 Сохраните правило потока операций.

Когда правило сохранено можно создать действия для этого правила. Для каждого правила потока операций можно создать до 25 действий.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются

допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях](#) (на стр. 2110).

Пошаговые инструкции для создания действий потока операций см. в следующих разделах.

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1696)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1698)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1701)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1707)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1713)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1715)

### Связанные темы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1651)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1662)
- [Создание запланированных событий](#) (на стр. 1683)
- [Отмена операций сохранения потока операций](#) (см. [Отмена сохранения потока операций](#) на стр. 1692)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1717)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 1718)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1719)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1720)

## О запланированных событиях

Запланированное событие является правилом потока операций, которое не запускается действием пользователя. Вместо этого такое запланированное событие автоматически исполняется по достижении указанных даты и времени. Дополнительно можно настроить выполнение запланированного события несколько раз с интервалом, указанным в запланированном событии. Действия потока операций в запланированном событии выполняются по списку записей, в то время как действия по другим типам правил потока операций выполняются по отдельной записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Событие запуска для запланированного события является запланированным событием.

Можно создать запланированные события для записей любых типов верхнего уровня, которые поддерживают функции управления списками, а также для записей с типом "Прейскурант", "Продукт", "Категория продукта" и "Пользователь".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно также создавать запланированные события для типа записи "Аналитика". Действия потока операций для запланированных событий для типа записи "Аналитика" не выполняются в списке записей. Вместо этого эти действия выполняют анализ, информационную панель или страницу информационной панели от имени указанных пользователей и отправляют результаты этим пользователям. Сведения о запланированных событиях для типа записи "Аналитика" см. в разделе [Создание запланированных событий для аналитики](#) (на стр. 1687).

При создании запланированного события для любого типа записи, отличного от типа записи "Аналитика", необходимо выбрать отфильтрованный список, возвращающий записи, для которых должны быть выполнены действия потока операций. Каждый раз при выполнении запланированного события действия выполняются для записей, возвращаемых в отфильтрованном списке на эту дату. Записи обрабатываются поочередно, то есть все действия потока операций в запланированном событии выполняются в порядке,

указанном в запланированном событии для первой записи в списке, затем все действия выполняются для второй записи в списке и так далее.

В качестве примера можно задать в Oracle CRM On Demand команду на отправку напоминания по электронной почте владельцам открытых операций, по которым прошел срок исполнения, с повторением этого действия через недельный интервал. Чтобы выполнить соответствующие настройки, создайте запланированное событие, в котором выберите ранее определенный список, возвращающий все открытые операции, по которым срок исполнения уже истек. Настройте для запланированного события повторение с недельными интервалами, а затем создайте действие "Отправка электронной почты" для запланированного события. Первый экземпляр запланированного события выполняется на указанную дату начала, уведомление по электронной почте отправляется владельцам всех открытых операций, по которым истек срок исполнения. Затем это запланированное событие автоматически выполняется повторно с недельным интервалом до наступления заданной даты окончания (или выполнения события указанное число раз).

Запланированные события планируются и выполняются следующим образом:

- После того как запланированное событие станет активным, создается отложенный экземпляр для первого запланированного возникновения события, и для этого запланированного события устанавливается статус "Запланировано". Отложенный экземпляр отображается в мониторе ожидания потока операций. Сведения о полях, которые отображаются для отложенного экземпляра, см. в разделе [Поля отложенного экземпляра потока операций \(на стр. 1731\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Дата возобновления в отложенном экземпляре запланированного события является самым ранним возможным временем исполнения экземпляра. В зависимости от нагрузки на базу данных Oracle CRM On Demand и на сервер Oracle CRM On Demand в это время экземпляр может быть выполнен не сразу.

Для первого запланированного возникновения запланированного события создается ожидающий экземпляр, даже если поток операций не включен (то есть флажок "Включить поток операций" не установлен в профиле компании), в то время, когда запланированное событие становится активным. Однако, если поток операций не включен, когда наступает дата возобновления для экземпляра, происходит следующее:

- Не выполняется ни одно из действий потока операций, настроенных для этого события.
- Если возникает ошибка, которая может привести к сбою экземпляра запланированного события (например, если список записей превышает допустимый предел), отчет об ошибке отображается в мониторе ошибок потока операций. В противном случае монитор ошибок не сообщает о сбое для экземпляра.
- Для следующего запланированного возникновения события создается другой ожидающий экземпляр.
- Если для запланированного события установлен флажок "Включить уведомление", пользователю, который сделал это запланированное событие активным, отправляется сообщение электронной почты. Если обнаружена ошибка, которая приведет к сбою экземпляра запланированного события, то в сообщении электронной почты будет указано, что экземпляр завершен с ошибками, в противном случае в сообщении электронной почты будет указано, что экземпляр завершен успешно.

Такое же правило применяется для каждого экземпляра запланированного события, пока поток операций не будет включен.

- После выполнения экземпляра запланированного события происходит следующее:
  - Если для запланированного события установлен флажок "Включить уведомление", Oracle CRM On Demand отправляет электронную почту пользователю, который сделал это запланированное событие активным, чтобы подтвердить выполнение экземпляра.
  - Для следующего запланированного возникновения события создается другой экземпляр.

- После завершения всех экземпляров запланированного события это событие отключается (флажок "Активно" в запланированном событии автоматически снимается) и для запланированного события устанавливается статус "Завершено".

### Статус запланированного события

Поле "Статус" в запланированном событии обновляется автоматически и предназначено только для чтения. Поле "Статус" может иметь следующие значения:

- **Не запланировано.** Запланированное событие не было сделано активным.
- **Внесено в график.** Запланированное событие активно и существует отложенный экземпляр этого события.
- **Завершено.** Все запланированные возникновения запланированного события были завершены.
- **Прекращено.** Последний созданный экземпляр запланированного события был удален из монитора ожидания потока операций либо запланированное событие было отключено.

Дополнительные сведения о том, что происходит при удалении экземпляра запланированного события из монитора ожидания потока операций, см. в разделе [Удаление отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций \(на стр. 1730\)](#).

### Об удалении запланированных событий

При удалении запланированного события до завершения всех запланированных возникновений события происходит следующее:

- Если существует отложенный экземпляр запланированного события, этот экземпляр удаляется из монитора ожидания потока операций.
- Если экземпляр запланированного события выполняется в настоящий момент, возникает ошибка экземпляра. Сообщение об ошибке не выводится в мониторе ошибок потока операций.
- Дополнительные экземпляры запланированного события не создаются.

### Об отключении запланированных событий

При отключении запланированного события до завершения всех запланированных возникновений события происходит следующее:

- Для запланированного события устанавливается статус "Прекращено".
- Если существует отложенный экземпляр запланированного события, этот экземпляр удаляется из монитора ожидания потока операций.
- Если экземпляр запланированного события выполняется в настоящий момент, ряд действий может завершиться ошибкой.

Во время выполнения экземпляра запланированного события Oracle CRM On Demand каждые пять минут выполняет проверку с целью определить, остается ли это запланированное событие активным. Если запланированное событие было отключено, действие экземпляра прекращается. Все действия, которые еще не завершены, завершаются с ошибкой, экземпляры ошибки для действий с ошибкой выводятся в мониторе ошибок.

- Дополнительные экземпляры запланированного события не создаются.

Если установить флажок "Активно" для записи запланированного события, которое ранее было отключено, эта запись запланированного события считается новым запланированным событием. В зависимости от графика происходит следующее:

- **Если запланировано возникновение события в будущем.** Для запланированного события устанавливается статус "Запланировано", создается отложенный экземпляр для следующего запланированного возникновения. При создании экземпляра число возникновений запланированного события сбрасывается до 1.

- **Если не запланировано возникновение события в будущем.** Флажок "Активно" в запланированном событии автоматически снимается, для запланированного события устанавливается статус "Завершено".

Максимальное число активных запланированных событий, поддерживаемое для экземпляра Oracle CRM On Demand, равно 100.

### Практические советы

Ниже приводятся рекомендации по управлению запланированными событиями:

- Используйте как можно меньше активных запланированных событий. Слишком много активных запланированных событий может повлиять на производительность действий потока операций для событий.
- Используйте как можно меньше записей в списке для запланированных событий. Хотя запланированное событие может обрабатывать до 1000 записей в списке, производительность действий потока операций для событий выше, если список отфильтрован для сокращения количества записей.
- Настройте запланированные события так, чтобы они выполнялись в разное время. На производительность можно повлиять, если запланировать одновременное выполнение нескольких событий.

Дополнительные сведения о создании запланированных событий см. в разделах [Создание запланированных событий \(на стр. 1683\)](#) и [Создание запланированных событий для аналитики \(на стр. 1687\)](#).

### Создание запланированных событий

В этой теме описывается создание запланированных событий, то есть правила потока операций с событием запуска для запланированного события. Дополнительные сведения о создании правил потока операций с любым другим событием запуска см. в разделе [Создание правил потока операций \(на стр. 1676\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Процедура создания запланированного события для типа записи "Аналитика" отличается от процедуры для создания запланированного события для других типов записи. Сведения о создании запланированных событий для типа записи "Аналитика" см. в разделе [Создание запланированных событий для аналитики \(на стр. 1687\)](#).

При планировании события необходимо учитывать следующее:

- Для запланированного события невозможно задать условие. Запланированные экземпляры события и действия потока операций для события выполняются всегда, если не произошла ошибка.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После выбора события запуска для запланированного события на странице "Создание правила потока операций" выполняется обновление страницы. Раздел страницы "Критерий правила потока операций" удаляется, при этом становится доступен раздел "Сведения о графике", где указывается график события.

- По соображениям производительности рекомендуется избегать настраивать одновременное выполнение нескольких запланированных событий.
- Необходимо указать дату и время начала для запланированного события, а также дату и время окончания или число выполнений события.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand не создаются экземпляры для дат и времени в прошлом, даже если указаны дата и время в прошлом. Например, если указана дата начала 15 января 2018 года для запланированного события, которое должно быть повторено 10 раз с интервалом в один месяц, а текущая дата - 30 мая 2018 года, первый экземпляр события планируется на 15 июня 2018 года. В будущем будут выполнены только экземпляры для пяти случаев.

- Если указать, что запланированное событие должно быть выполнено на определенную дату месяца, и этой даты нет в конкретном месяце, в этом месяце событие не выполняется. Например, если выбран 29 день месяца, событие не будет выполнено в феврале, если это не високосный год.

При выборе списка для запланированного события необходимо учитывать следующее:

- Невозможно сделать запланированное событие активным при отсутствии доступа к отфильтрованному списку, который выбран в этом запланированном событии.
- Если пользователь, который делает запланированное событие активным, не имеет доступ к списку, выбранному в этом запланированном событии в момент выполнения экземпляра события, этот экземпляр завершается с ошибкой.
- При выполнении экземпляра запланированного события возвращаемый список включает только записи, которые отвечают критериям фильтра списка и отображаются для пользователя, который сделал это запланированное событие активным.
- Максимальное число записей, которое может быть обработано экземпляром запланированного события, составляет 1000. Если список, выбранный в запланированном событии, при выполнении экземпляра этого события возвращает больше разрешенного числа записей, экземпляр завершается с ошибкой. Чтобы избежать этой проблемы, убедитесь, что фильтр в списке, выбранном для запланированного события, настроен таким образом, что вероятность возврата очень большого списка записей невелика.
- При определении фильтра для списка, который планируется использовать для запланированных событий, можно использовать одну или несколько следующих функций в полях "Дата" и "Дата/время":
  - Duration()
  - Timestamp()
  - Today()

Можно использовать эти функции со следующими условиями:

- Между
- Равно
- на
- Не ранее
- Не позднее
- Не между
- Не равно

Можно ввести выражение, содержащее эти функции, непосредственно в поле значения фильтра в критериях списка. Например, чтобы вернуть записи возможностей, если дата закрытия приходится на два дня позже текущей даты (даты выполнения запланированного события), выберите условие "Равно" и введите следующее выражение:

Today() + 2

В качестве другого примера, чтобы вернуть записи зацепок, где ожидаемая дата закрытия приходится на следующие 36 часов, выберите условие "Между" и введите следующее выражение:

Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

Дополнительные сведения об этих функциях см. в следующих темах: Duration (см. [Продолжительность](#) на стр. 2124), Timestamp (на стр. 2151) и Today (на стр. 2154).

#### Подготовка.

- Для компании необходимо настроить функциональные возможности потоков операций в Oracle CRM On Demand в соответствии с инструкциями в разделе О настройке функциональности правил потоков операций (см. [Настройка функциональных возможностей, связанных с правилами потоков операций](#) на стр. 1650).



- Для выполнения процедур, описание которых приведено в настоящем разделе, роли данного пользователя должны быть предоставлены полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций".
- Для создания запланированных событий для типа записи "Пользователь" необходимо также иметь в своей роли пользователя полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций для пользователей". Администратор может включить это полномочие для роли администратора, а также, при необходимости, для любой другой роли. Дополнительные сведения об аспектах создания запланированных событий для типа записи "Пользователь" см. в разделе [Аспекты создания правил потока операций для типа записи "Пользователь"](#) (на стр. 1675). Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1540).
- Просмотрите сведения в разделе [О запланированных событиях](#) (на стр. 1680).

### Создание запланированного события

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" выполните одно из следующих действий.
  - Для создания нового запланированного события с помощью копирования существующего правила нажмите кнопку "Копировать" в запланированном событии, которое необходимо скопировать.
  - Для создания запланированного события не на основе существующего выберите "Создать" в строке заголовка.
- 4 На странице сведений о правилах потока операций в разделе "Сведения о ключевых правилах потока операций" введите сведения о запланированном событии.

Эти поля описаны в следующей таблице.

| Поле                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя потока операций | Введите уникальное имя длиной не более 15 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Активно             | <p>С помощью флажка "Активно" активируйте или отключите запланированное событие.</p> <p>До момента активации запланированного события поле "Кем инициировано" в записи запланированного события отображается имя пользователя, который создал это запланированное событие. Поле "Кем инициировано" отображается на странице сведений для запланированного события после сохранения записи.</p> <p>После установки флажка "Активно" для запланированного события и сохранения записи поле "Кем инициировано" в записи обновляется и отображает имя пользователя, который установил флажок "Активно". Этот пользователь должен иметь доступ к списку, выбранному в запланированном событии во время выполнения экземпляра события. В обратном случае экземпляр завершится с ошибкой.</p> <p>Поле "Кем инициировано" во всех отложенных экземплярах и всех экземплярах ошибок для запланированного события также содержит имя пользователя, который установил флажок "Активно" для запланированного события.</p> |



| Поле                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <p>Дополнительные сведения о действиях при активации или отключении запланированного события см. в разделе <a href="#">О запланированных событиях (на стр. 1680)</a>.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При активации запланированного события незамедлительно создается экземпляр для первого запланированного возникновения события. Рекомендуется перед включением события настроить все действия потока операций для запланированного события. В обратном случае при приближении времени начала для запланированного события первый экземпляр может быть выполнен до завершения настройки действий потока операций.</p> |
| Описание             | Введите дополнительные сведения о запланированном событии, например назначение события (необязательный параметр).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Тип записи           | <p>Выберите тип записи для запланированного события.</p> <p>Запланированное событие относится только к одному типу записи. После создания события изменить заданный для него тип записи невозможно.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Инициировать событие | Выберите запланированное событие.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Включить уведомление | Этот флажок следует установить, если нужно, чтобы в Oracle CRM On Demand отправлялось сообщение электронной почты каждый раз при успешном завершении экземпляра запланированного события, каждый раз при завершении экземпляра с ошибкой и каждый раз при удалении отложенного экземпляра события. Электронная почта отправляется пользователю, который сделал это запланированное событие активным.                                                                                                                                                                                                                |

- 5 В разделе "Сведения о графике" щелкните значок поиска (увеличительное стекло) и выберите отфильтрованный список, возвращающий записи, по которым должны выполняться действия потока операций.
- 6 В поле "Дата и время начала" выберите дату и время выполнения первого экземпляра запланированного события.
- 7 В поле "Периодичность" выберите интервал, с которым будет повторяться запланированное событие, например "Еженедельно".
- 8 В поле "Каждые" укажите период повторения экземпляров. Например, если в поле "Периодичность" выбрано значение "Еженедельно" и нужно, чтобы экземпляры выполнялись с интервалами в две недели, введите 2 в поле "Каждые". Минимальное допустимое значение составляет 1.
- 9 Если в поле "Периодичность" выбрано значение "Ежемесячно", можно при необходимости запланировать выполнение запланированного события на последний день месяца, в котором выполняется событие, установив флажок "Последний день месяца".  
Например, если выполнение запланированного события должно начаться 23 апреля и повторяться с двухмесячным интервалом, первый экземпляр события будет выполнен 23 апреля. Второй экземпляр будет выполнен 23 июня, третий - 23 августа, и так далее. Однако, если установлен флажок "Последний день месяца", первый экземпляр события будет выполнен 30 апреля, второй - 30 июня, третий - 31 августа и так далее.

**10** Укажите число выполнений запланированного события, либо дату и время окончания, выполнив одно из следующих действий:

- Выберите параметр "После" и укажите число раз, которое должно быть выполнено запланированное событие. Указанное значение должно быть больше 0 (нуля).
- Выберите параметр "По дате/времени", а затем укажите дату и время окончания для запланированного события. Дата и время окончания должны стоять позже даты и времени начала.

**11** Сохраните внесенные изменения.

### Об обновлении запланированных событий

После активации запланированного события нельзя изменить график или выбрать другой список в этом запланированном событии. Тем не менее, запланированное событие можно завершить, отключив его. Если снять флажок "Активно" в запланированном событии и сохранить запись, можно отредактировать запланированное событие, изменив график или выбрав другой список. В случае повторного включения этого запланированного события оно обрабатывается как новое.

**ВНИМАНИЕ!** При отключении запланированного события все отложенные экземпляры события удаляются. Кроме того, если экземпляр запланированного события выполняется в текущий момент, некоторые действия для определенных записей в списке могут завершиться ошибкой. Дополнительные сведения о действиях при отключении запланированного события см. в разделе [О запланированных событиях](#) (на стр. 1680).

### Создание запланированных событий для аналитики

Можно создать одно или несколько запланированных событий для типа записи "Аналитика" и настроить одно или несколько действий отправки сообщений электронной почты для этого события для выполнения следующих задач:

- Выполнение объекта аналитики от имени одного или нескольких указанных пользователей. Объектом аналитики может быть анализ, информационная панель или страница информационной панели.
- Отправка результатов, созданных для пользователя, этому пользователю в виде вложения электронной почты.

Результаты, создаваемые для пользователя, определяются установленными для него правами доступа.

Запланированное событие для типа записи "Аналитика" отличается от запланированного события для других типов записей следующим образом:

- Вы не выбираете список записей для запланированного события.
- Поддерживается только действие "Отправка электронной почты".
- В запланированное событие добавляется список пользователей, от имени которых должен выполняться объект аналитики.
- Тип интервала "Ежечасно" недоступен.

Действие потока операций "Отправка электронной почты" для запланированного события для типа записи "Аналитика" отличается от действия "Отправка электронной почты" для других типов записей следующим образом:

- Вы не указываете получателя для электронной почты, которую настраиваете в действии. Сообщения электронной почты отправляются пользователям, выбранным в правиле потока операций.
- Действие "Отправка электронной почты" выполняет объект аналитики, а также отправку сообщений электронной почты с результатами пользователям.
- Необходимо выбрать объект аналитики для выполнения, а также формат для вывода.

Можно создать не более пяти действий для отправки электронной почты в запланированном событии для аналитики. Когда выполняется экземпляр события, выполняются последовательно все действия для

первого пользователя в списке, затем выполняются все действия для следующего пользователя и так далее по списку пользователей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Операции, выполняемые действиями потока операций в запланированных событиях для типа записи "Аналитика", а также запросы и данные, которые обрабатываются этими действиями, учитываются в использовании вашей компании в соответствии с выделенными квотами служб отчетов. Дополнительные сведения о выделенных квотах обслуживания см. в разделе [Выделенные квоты обслуживания \(на стр. 1308\)](#). Файлы, созданные действиями потока операций, также могут включаться в расчет объема хранилища, используемого компанией, в зависимости от срока хранения вложений электронной почты вашей компании. Срок хранения вложений электронной почты задается в поле "Срок действия вложения в сообщение электронной почты (в днях)" в профиле компании. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка параметров компании \(на стр. 1235\)](#).

### Сбои действий потока операций

В случае сбоя действия потока операций в запланированном событии для типа записи "Аналитика" для одного или нескольких пользователей в мониторе ошибок потока операций сообщается об ошибке. Дополнительные сведения о том, что происходит при сбое действия потока операций в запланированном событии, см. в разделе Об ошибках правил и действий потока операций (см. [Ошибки правил и действий потоков операций](#) на стр. 1667).

### Рекомендации для планировании события

При планировании события необходимо учитывать следующее:

- Для запланированного события невозможно задать условие. Запланированные экземпляры события и действия потока операций для события выполняются всегда, если не произошла ошибка.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После выбора события запуска для запланированного события на странице "Создание правила потока операций" выполняется обновление страницы. Раздел страницы "Критерий правила потока операций" удаляется, при этом становится доступен раздел "Сведения о графике", где указывается график события.

- По соображениям производительности рекомендуется избегать настраивать одновременное выполнение нескольких запланированных событий.
- Необходимо указать дату и время начала для запланированного события, а также дату и время окончания или число выполнений события.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand не создаются экземпляры для дат и времени в прошлом, даже если указаны дата и время в прошлом. Например, если указана дата начала 15 января 2018 года для запланированного события, которое должно быть повторено 10 раз с интервалом в один месяц, а текущая дата - 30 мая 2018 года, первый экземпляр события планируется на 15 июня 2018 года. В будущем будут выполнены только экземпляры для пяти случаев.

- Если указать, что запланированное событие должно быть выполнено на определенную дату месяца, и этой даты нет в конкретном месяце, в этом месяце событие не выполняется. Например, если выбран 29 день месяца, событие не будет выполнено в феврале, если это не високосный год.

Для создания запланированного события для типа записи "Аналитика" используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь следующие привилегии:

- Управление правилами данных - управление правилами потока операций
- Доступ к аналитике V3

### Для создания запланированного события для типа записи "Аналитика"

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - 3 На странице "Список правил потока операций" выполните одно из следующих действий.
    - Для создания нового запланированного события с помощью копирования существующего правила нажмите кнопку "Копировать" в запланированном событии, которое необходимо скопировать.
    - Для создания запланированного события не на основе существующего выберите "Создать" в строке заголовка.
  - 4 На странице сведений о правилах потока операций в разделе "Сведения о ключевых правилах потока операций" введите сведения о запланированном событии.
- Эти поля описаны в следующей таблице.

| Поле                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя потока операций  | Введите уникальное имя длиной не более 15 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Активно              | <p>С помощью флажка "Активно" активируйте или отключите запланированное событие.</p> <p>До момента активации запланированного события поле "Кем инициировано" в записи запланированного события отображается имя пользователя, который создал это запланированное событие. Поле "Кем инициировано" отображается на странице сведений для запланированного события после сохранения записи.</p> <p>После установки флажка "Активно" для запланированного события и сохранения записи поле "Кем инициировано" в записи обновляется и отображает имя пользователя, который установил флажок "Активно".</p> <p>Поле "Кем инициировано" во всех отложенных экземплярах и всех экземплярах ошибок для запланированного события также содержит имя пользователя, который установил флажок "Активно" для запланированного события.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При активации запланированного события незамедлительно создается экземпляр для первого запланированного возникновения события. Рекомендуется перед включением события настроить все действия потока операций для запланированного события. В обратном случае при приближении времени начала для запланированного события первый экземпляр может быть выполнен до завершения настройки действий потока операций.</p> <p>Дополнительные сведения о действиях при активации или отключении запланированного события см. в разделе <a href="#">О запланированных событиях (на стр. 1680)</a>.</p> |
| Описание             | Введите дополнительные сведения о запланированном событии, например назначение события (необязательный параметр).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Тип записи           | Выберите "Аналитика".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Инициировать событие | Для типа записи "Аналитика" поддерживается только запускающее событие "Запланированное событие".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Поле                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Включить уведомление | Установите этот флажок, если необходимо, чтобы Oracle CRM On Demand отправляло уведомления по электронной почте пользователю, который сделал запланированное событие активным. Если этот флажок установлен, сообщение электронной почты отправляется при каждом успешном завершении экземпляра запланированного события, при каждом завершении экземпляра с ошибкой и при каждом удалении ожидающего экземпляра события. |

- 5 В поле "Дата и время начала" выберите дату и время выполнения первого экземпляра запланированного события.
- 6 В поле "Периодичность" выберите интервал, с которым будет повторяться запланированное событие, например "Еженедельно".
- 7 В поле "Каждые" укажите период повторения экземпляров. Например, если в поле "Периодичность" выбрано значение "Еженедельно" и нужно, чтобы экземпляры выполнялись с интервалами в две недели, введите 2 в поле "Каждые". Минимальное допустимое значение составляет 1.
- 8 Если в поле "Периодичность" выбрано значение "Ежемесячно", можно при необходимости запланировать выполнение запланированного события на последний день месяца, в котором выполняется событие, установив флажок "Последний день месяца".  
Например, если выполнение запланированного события должно начаться 23 апреля и повторяться с двухмесячным интервалом, первый экземпляр события будет выполнен 23 апреля. Второй экземпляр будет выполнен 23 июня, третий - 23 августа, и так далее. Однако, если установлен флажок "Последний день месяца", первый экземпляр события будет выполнен 30 апреля, второй - 30 июня, третий - 31 августа и так далее.
- 9 Укажите число выполнений запланированного события, либо дату и время окончания, выполнив одно из следующих действий:
  - Выберите параметр "После" и укажите число раз, которое должно быть выполнено запланированное событие. Указанное значение должно быть больше 0 (нуля).
  - Выберите параметр "По дате/времени", а затем укажите дату и время окончания для запланированного события. Дата и время окончания должны стоять позже даты и времени начала.
- 10 Сохраните внесенные изменения.

#### Добавление пользователей для запланированных событий для аналитики

Для добавления в запланированное событие списка пользователей, от имени которых будут выполняться действия потока операций в запланированном событии, используется следующая процедура.

##### **Чтобы добавить список пользователей в запланированное событие для аналитики**

- 1 На странице сведений о правиле потока операций щелкните "Добавить" в разделе связанной информации "Выполнить как".
- 2 В окне поиска найдите пользователей, для которых требуется правило потока операций для выполнения действий потока операций.
- 3 После завершения выбора пользователей нажмите кнопку "ОК", чтобы закрыть окно поиска.

#### Создание действий отправки электронной почты для запланированных событий для аналитики

Для создания действия отправки электронной почты для запланированного события для типа записи "Аналитика" используется следующая процедура.

##### **Подготовка.**

- Если необходимо, чтобы действие "Отправка электронной почты" выполняло анализ, этот анализ должен быть сохранен в каталоге в папке "Общие папки", а у вас должен быть доступ к этой папке. Для успешного выполнения действия во время выполнения для пользователя, указанного в запланированном событии, этот пользователь также должен иметь доступ к данной папке.
- Если необходимо, чтобы действие "Отправка электронной почты" выполняло информационную панель или страницу информационной панели:
  - Информационная панель или страница информационной панели должна быть сохранена в сгенерированной системой подпапке информационных панелей непосредственно в папке /Общие папки/Общая папка в масштабах компании или в сгенерированной системой подпапке информационных панелей непосредственно в папке /Общие папки/Перенесенная общая папка в масштабах компании, и вы должны иметь доступ к этой информационной панели. Если информационная панель или страница информационной панели сохранена в сгенерированной системой подпапке информационных панелей непосредственно в папке /Общие папки/Перенесенная общая папка в масштабах компании, вы должны иметь привилегию "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".
  - Для успешного выполнения действия во время выполнения для пользователя, указанного в запланированном событии, этот пользователь также должен иметь доступ к данной информационной панели или странице информационной панели. Если информационная панель или страница информационной панели сохранена в сгенерированной системой подпапке информационных панелей непосредственно в папке /Общие папки/Перенесенная общая папка в масштабах компании, пользователь должен иметь привилегию "Доступ к перенесенной общей папке в масштабах компании".
- Если имя анализа, информационной панели или страницы информационной панели, выбранное в действии "Отправка электронной почты", содержит какие-либо из следующих специальных символов, то этот символ заменяется символом подчеркивания (\_) в имени файла, отправляемого указанному пользователю:
  - Звездочка (\*)
  - Обратная косая черта (\)
  - Двоеточие (:)
  - Запятая (,)
  - Двойные кавычки (")
  - Больше (>)
  - Меньше (<)
  - Вопросительный знак (?)
  - Косая черта (/)
  - Вертикальная черта (|)

**Чтобы создать действие "Отправка электронной почты" для запланированного события для типа записи "Аналитика"**

- 1 На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе связанной информации "Действия" нажмите кнопку меню и выберите "Отправка электронной почты".
- 2 В разделе "Сведения о ключевом действии" страницы "Изменение действия потока операций" заполните поля сведений о действии потока операций.  
Дополнительные сведения о флажке "Пометить для перевода" см. в разделе Создание действий потока операций: отправка электронной почты (см. [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) на стр. 1707).
- 3 В разделе "Сведения о контенте аналитики" выполните следующие действия:
  - a В поле "Тип контента" выберите тип объекта аналитики, для которого необходимо выполнить действие.



- b** В поле "Формат контента" выберите тип вывода, который должно генерировать данное действие.
- c** Щелкните значок "Поиск" для поля "Путь к имени контента", чтобы открыть всплывающее окно с отображением каталога.
- d** Перейдите к нужному объекту аналитики и выберите его, а затем нажмите кнопку "ОК".
- e** В поле "Параметры" введите параметры для объекта аналитики (необязательно).

Задание параметров для объекта аналитики в действии потока операций аналогично указанию параметров для анализа или информационной панели в веб-апплете или на веб-вкладке.

Подробные сведения см. в разделе [О задании фильтров для внедренных отчетов и информационных панелей](#) (на стр. 1366).

- 4** В разделе "Сообщение электронной почты" заполните поля "От", "Ответить", "Тема", "Формат электронной почты" и "Текст сообщения".

Дополнительные сведения об этих полях см. в разделе Создание действий потока операций: отправка электронной почты (см. [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) на стр. 1707).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если включить поля из типа записи "Пользователь" в тему или текст сообщения электронной почты, эти поля будут заполнены значениями из пользовательской записи пользователя, от имени которого выполнен объект аналитики.

- 5** Сохраните действие для правила потока операций.

## Отмена сохранения потока операций

В правилах потока операций с триггером "Перед сохранением измененной записи" функция отмены сохранения позволяет задать отмену операции сохранения изменений, инициировавших правило, при несоблюдении условия правила. Однако изменения, выполненные системой Oracle CRM On Demand, не отменяются, даже если указать, что операция сохранения должна быть отменена.

### Перевод сообщений для отмененных операций сохранения потока операций

При настройке функциональности отмены сохранения в правиле потока операций в этом поле можно задать пользовательское сообщение, возвращаемое пользователю или в веб-службу при несоблюдении условия правила, если установлен флажок "Отмена сохранения" в этом правиле. Компании может потребоваться предоставить переведенные версии этого пользовательского сообщения для пользователей, не применяющих язык компании по умолчанию. Возможность ввести переведенные версии этого пользовательского сообщения определяется флажком "Включить поддержку языка перевода для сообщения об отмене сохранения потока операций" в профиле компании. Если этот флажок не установлен в профиле компании, ввод переведенных сообщений для правил потока операций недоступен.

Если флажок "Включить поддержку языка перевода для сообщения об отмене сохранения потока операций" установлен в профиле компании, происходит следующее:

- Поле "Язык перевода" доступно на странице "Сведения о правилах потока операций" при изменении существующего правила потока операций. После создания нового правила потока операций с пользовательским сообщением это сообщение отображается синим цветом и в скобках на всех языках за исключением языка по умолчанию для компании. Затем эти правила потока операций можно изменить, введя переведенные версии сообщения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если пользовательское сообщение не указано, возвращается сообщение по умолчанию. Нельзя ввести переведенные версии сообщения по умолчанию.

- Флажок "Пометить для перевода" доступен на странице "Изменение правил потока операций" и странице "Сведения о правилах потока операций" для существующих правил потока операций. При изменении сообщения в существующем правиле на языке по умолчанию для компании можно установить флажок "Пометить для перевода", чтобы указать, что переведенные версии сообщения должны быть заменены обновленным сообщением или остаться без изменений. Если установлен



флажок "Пометить для перевода", обновленное сообщение отображается шрифтом по умолчанию на языке компании по умолчанию, а также шрифтом синего цвета в скобках на всех других языках до ввода переведенного сообщения на соответствующем языке. Если флажок "Пометить для перевода" не установлен при обновлении сообщения на языке компании по умолчанию, сообщение меняется на языке компании по умолчанию, однако переведенные сообщения остаются без изменений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании правила потока операций флажок "Пометить для перевода" не установлен и доступен только для чтения. Флажок "Пометить для перевода" действует только при обновлении существующего правила потока операций. Кроме того, флажок "Пометить для перевода" предназначен только для чтения, если для компании в поле "Перевод" при изменении правила потока операций выбран язык, который не используется по умолчанию для этой компании.

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна включать привилегию "Поток операций - отмена сохранения", а также привилегию "Управление правилами данных - управление правилами потока операций".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Тип записи "Возможность" является исключением. Для использования функции отмены сохранения в правилах потока операций для типа записи "Возможность" необязательно иметь роль пользователя с привилегией "Поток операций - отмена сохранения". Если роль пользователя включает привилегию "Управление правилами данных - управление правилами потока операций", функцию отмены сохранения можно использовать в правилах потока операций для типа записи "Возможность" с триггером "Перед сохранением измененной записи".

#### **Процедура отмены сохранения потока операций, если не выполняется условие правила**

- 1 На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе "Действия при несоблюдении условия" снимите флажок "Отмена сохранения".
- 2 (Необязательно) Введите сообщение об ошибке, которое должно выдаваться при отмене операции сохранения из-за несоблюдения условия правила.
- 3 Сохраните внесенные изменения.

В следующей таблице описаны варианты действий из раздела "Действия при несоблюдении условия" страницы "Сведения о правилах потока операций".

| Поле                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пометить для перевода | <p>Этот флажок доступен только в том случае, если в профиле компании установлен флажок "Включить поддержку языка перевода для сообщения об отмене сохранения потока операций".</p> <p>При изменении сообщения в правиле потока операций на языке, установленном по умолчанию для этой компании, используйте флажок "Пометить для перевода" следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если требуется заменить переведенные версии сообщения обновленным сообщением, установите флажок "Пометить для перевода".</li> <li>■ Если нужно, чтобы переведенные версии сообщения остались без изменений, не устанавливайте флажок "Отметка для перевода".</li> </ul> |
| Отмена сохранения     | <p>Если установлен этот флажок, при несоблюдении условия правила выполняются следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Правило потока операций прекращается.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Поле            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Также прекращаются все последующие правила потока операций на основе того же типа записи с запускающим событием "Перед изменением сохраненной записи".</li> <li>■ Производится откат всех предыдущих изменений состояния записи, за исключением изменений, выполненных средствами Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Запись возвращается в свое исходное состояние. Однако если Oracle CRM On Demand обновляет запись, это изменение имеет преимущество по сравнению с действием "Отмена сохранения". Например, если из списка связанных контактов удаляется основной контакт, Oracle CRM On Demand обновляет сведения об основном контакте в записи родительской возможности. Такое обновление, выполняемое Oracle CRM On Demand, переопределит любые действия отмены сохранения записи возможности.</li> <li>■ Не инициируются все последующие правила потоков операций для того же типа записи, которое имеет запускающее событие ""Перед изменением сохраненной записи".</li> <li>■ Сообщение возвращается следующим образом: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если правило инициировано действием пользователя, отображается сообщение для пользователя, действие которого инициировало правило.</li> <li>■ Если правило вызвано веб-службой, сообщение возвращается в веб-службу как строка ошибки.</li> </ul> <p>Сообщение можно задать в поле "Вывод сообщения".</p> <p>Если этот флажок не установлен, несоблюдение условия правила не влияет на операцию сохранения (и сообщения не возвращаются).</p> <p>По умолчанию флажок "Отмена сохранения" не установлен.</p> </li> </ul> |
| Вывод сообщения | <p>В этом поле можно задать сообщение, возвращаемое пользователю, в веб-службу при несоблюдении условия правила и установке флажка "Отмена сохранения" в этом правиле.</p> <p>Если в этом поле сообщение не указано, возвращается сообщение по умолчанию. Сообщение может содержать не более 1999 символов.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

В следующей ниже процедуре описывается, как ввести переведенную версию сообщения для отмененной операции сохранения потока операций.

#### **Ввод переведенной версии сообщения для потока операций**

- 1 На странице "Список правил потока операций" щелкните ссылку "Изменить" для правила потока операций.

- 2 На странице "Изменение правил потока операций" в поле "Язык перевода" выберите язык, для которого нужно ввести переведенное сообщение.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При выборе языка, отличного от языка компании по умолчанию, нельзя создать правило потока операций на странице "Изменение правил потока операций" или "Сведения о правилах потока операций". Создание правила потока операций возможно только в том случае, если в поле "Язык перевода" выбран язык компании по умолчанию.

- 3 В поле "Вывод сообщения" введите переведенное сообщение.
- 4 Сохраните внесенные изменения.

Повторите эту процедуру для каждого языка.

### Связанные темы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций \(на стр. 1651\)](#)
- [Создание правил потоков операций \(см. \[Создание правил потока операций\]\(#\) на стр. 1676\)](#)

### Ограничение правил потока операций определенными каналами или ролями

При создании правила потока операций с событием запуска, отличным от запланированного события, можно ограничить это правило конкретными каналами или ролями, добавив условие в правило.

#### **Запрет вызова правила потока операций из канала**

- Используйте в условном выражении функцию `ExcludeChannel()`.  
Например, чтобы правило потока операций не вызывалось при выполнении крупномасштабной операции импорта, включите в правило следующее условие:  
`ExcludeChannel ("Import")`  
Дополнительные сведения о функции `ExcludeChannel()` см. в разделе [ExcludeChannel \(на стр. 2126\)](#).

#### **Ограничение области действия правила потока операций определенной ролью**

- Используйте в условном выражении функцию `UserValue()` с атрибутом `<Role>`.  
Например, если требуется, чтобы правило потока операций вызывалось только в том случае, если пользователь, чье действие инициирует это правило, является администратором и для записи определен высокий приоритет, включите в правило следующее условие:  
`userValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="high"`  
Дополнительные сведения о функции `UserValue()` см. в разделе [UserValue \(на стр. 2155\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

## Создание действий потоков операций: назначение книги

Действие назначения книги в правиле потока операций автоматически назначает книгу записи при соблюдении условий правила потока операций. Можно выбрать конкретную книгу, которая должна быть назначена записи, или указать выражение, которое преобразуется в имя книги, назначаемой записи.

Определение выражения, преобразующегося в имя книги, позволяет настроить действие назначения книги потока операций, которое может назначить другую книгу другим записям в зависимости от результата выражения. Предположим, например, что у вас имеются организации в Северной Америке и странах Европы, Ближнего Востока и Африки. Может потребоваться настроить две отдельные книги для разных расположений и назначить соответствующую книгу организации в зависимости от расположения организации. Для настройки такой конфигурации можно создать две книги: "Северная Америка" и "Европа, Ближний Восток и Африка". Затем можно создать пользовательское поле списка выбора "Расположение продаж" со значениями "Северная Америка" и "Европа, Ближний Восток и Африка" и добавить пользовательское поле в макет страницы для типа записи "Организация" для соответствующих ролей. После этого можно создать действие потока операций "Назначение книги", которое служит для выполнения следующих действий при обновлении записи организации:

- Оценка выражения для определения значения, выбираемого в поле "Расположение продаж" в записи организации.
- Связывание записи организации с книгой, имя которой соответствует значению, возвращаемому выражением.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия назначения книги используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потоков операций". Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

### Чтобы создать действие "Назначить книгу"

- 1 Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.  
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).
- 2 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3 В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите меню и выберите "Назначить книгу".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Чтобы указать книгу для назначения записям, выполните одно из следующих действий:
  - Нажмите кнопку селектора рядом с полем "Имя книги", выберите книгу, которой будут назначены записи, и нажмите кнопку "ОК".

- Щелкните значок *fx*, чтобы открыть Expression Builder, создайте выражение, которое преобразуется в имя книги, назначаемой записям, и нажмите кнопку "Сохранить".

Например, для поддержки конфигурации, описанной ранее в этом разделе, выберите в списке пользовательское поле "Расположение продаж". После этого независимое от языка имя поля отображается в редакторе выражений с соответствующим синтаксисом.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если выражение преобразуется в значение null или значение, не являющееся допустимым именем книги, действие потока операций не удастся выполнить, и в мониторе ошибок потока операций записывается ошибка.

Сведения о Expression Builder см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 2106).

- 7 Выберите подходящие значения в полях "Параметр назначения" и "Применить к".  
Описание этих параметров см. в разделе [Назначение записей книгам](#) (на стр. 1609).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется, чтобы действие потока операций переназначило записи одной книги другой книге, можно указать книгу, которая должна быть заменена, в поле замены книги. Можно выбрать имя заменяемой книги или воспользоваться Expression Builder для создания выражения, которое преобразуется в имя книги, подлежащей замене. Если выражение преобразуется в значение null или значение, не являющееся допустимым именем книги, действие потока операций не удастся выполнить, и в мониторе ошибок потока операций записывается ошибка.

- 8 Сохраните действие.

#### Режимы владения записями и назначение книг

Можно настроить типы записи, поддерживающие пользовательские книги в различных режимах владения: режим пользователя, смешанный режим или режим книги. Для получения дополнительных сведений о режимах владения записями см. Режимы владения записями (см. [Режимы владения записью](#) на стр. 1577). Режим владения записями взаимодействует с правилами потока операций и действиями.

Если действие "Назначить поток операций книги" пытается удалить из записи основную пользовательскую книгу, то происходит следующее:

- Если тип записи настроен на режим книги, то действие потока операций не выполняется.
- Если тип записи настроен на смешанный режим, то Oracle CRM On Demand удаляет значение в поле "Книга" записи и основная пользовательская книга удаляется из записи.
- Если тип записи настроен на режим пользователя, то ни одна из книг записи не будет являться основной пользовательской книгой и режим владения записями не повлияет на действие потока операций.

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1698)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1701)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1707)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1713)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1715)

#### Связанные темы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1651)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1662)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1664)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. [Создание правил потока операций](#) на стр. 1676)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1717)

- [Деактивация правил и действий потоков операций \(на стр. 1719\)](#)
- [Удаление правил и действий потоков операций \(на стр. 1720\)](#)

## **Создание действий потоков операций: создание события интеграции**

Действие "Создать событие интеграции" для правила потока операций автоматически помещает событие интеграции в одну или несколько очередей интеграции, если соблюдены условия правила и зарегистрировано изменение по крайней мере одного из полей, отслеживаемых данным действием.

### **Действия создания событий интеграции и действия ожидания**

Если необходимо использовать действие создания события интеграции для создания события интеграции, которое регистрирует изменения, внесенные в запись событием, инициирующим правило потока операций, необходимо поместить действие создания события интеграции перед любым действием ожидания в последовательности действий правила потока операций. Если действие ожидания предшествует действию создания события интеграции в правиле потока операций, то действие ожидания препятствует обнаружению изменений в записи действием создания события интеграции. Когда период ожидания в действии ожидания завершается, запись читается вновь перед выполнением остальных действий в правиле, и значения полей в записи перед событием, инициировавшим правило потока операций, не сохраняются. Поэтому считается, что предыдущее и текущее значения поля совпадают, и действие создания события интеграции не создает событие интеграции, поскольку не обнаруживает каких-либо изменений в отслеживаемых полях.

### **О форматах значений раскрывающегося списка в событиях интеграции**

В зависимости от настройки очередей событий интеграции значения в полях списка выбора в событиях интеграции записываются на языке пользователя, действие которого приводит к созданию события интеграции, или как значения кода, независимого от языка (LIC). Дополнительные сведения о задании формата значений раскрывающегося списка для очереди событий интеграции см. в разделах [Создание очередей событий интеграции \(на стр. 2064\)](#) и [Управление параметрами событий интеграции \(см. Настройка параметров событий интеграции на стр. 2065\)](#).

### **О флагах "Выставление счетов", "Доставка" и "Основной" в записях "Адрес организации" и "Адрес контакта"**

В событиях интеграции для типа записи "Адрес организации" можно использовать флаги "Выставление счетов" и "Доставка", указывая с их помощью, что данный адрес является адресом получателя счета или адресом получателя товара для этой организации. Аналогично в событиях интеграции для типа записи "Адрес контакта" можно использовать флаг "Основной", чтобы указать, что данный адрес является основным адресом контакта. Однако изменения флагов "Выставление счетов", "Доставка" и "Основной" не отслеживаются. Это означает, что изменения в этих флагах не могут использоваться для запуска создания событий интеграции, даже если для флагов установлен флажок "Всегда включать". Если какой-либо из этих флагов, включенный в событие интеграции, изменится одновременно с полем, для которого изменения отслеживаются, то в событии интеграции, созданном в результате изменения отслеживаемого поля, не будет отмечено новое значение флага. Вместо этого в событии интеграции будет показано значение флага до обновления. Однако при следующем создании события интеграции в результате изменения отслеживаемого поля это событие будет включать значение поля флага, установленное после предыдущего обновления.

Например, предположим, что имеется два адреса ("Адрес А" и "Адрес В"), связанных с контактом по имени Джейн Смит. Адрес А является основным адресом Джейн Смит. Предположим, что для типа записи "Адрес контакта" определено действие потока операций "Создание события интеграции", настроенное следующим образом:

- Флажок "Отслеживать изменения" установлен только для поля "Тип адреса".
- Для поля "Основной" установлен флажок "Всегда включать".



Если пользователь обновит поле "Тип адреса" для Адреса А из записи адреса контакта для Джейн Смит, а также снимет флажок "Основной" для Адреса А, то в событии интеграции, созданном действием потока операций в результате изменения поля "Тип адреса", будет показан новый тип адреса, но значение флага "Основной" в событии интеграции по-прежнему будет указывать на то, что Адрес А является основным адресом Джейн Смит. Однако когда поле "Тип адреса" для Адреса А из записи адреса контакта изменится в следующий раз и в результате такого изменения будет создано событие интеграции, флаг "Основной" в событии интеграции покажет, что Адрес А не является основным адресом Джейн Смит.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия "Создать событие интеграции" используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для выполнения описанной здесь процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потоков операций". Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

### **Чтобы создать действие "Создать событие интеграции"**

- 1 Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.  
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).

- 2 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3 В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Создать событие интеграции".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Выберите очереди интеграции для записи событий интеграции.
- 7 Если тип записи для правила потока операций поддерживает схему и для Web Services v1.0, и для Web Services v2.0, выберите в поле "Версия схемы" версию, которая должна использоваться для событий интеграции.

Если тип записи для правила потока операций поддерживает схему для Web Services v1.0 и для Web Services v2.0, то по умолчанию в поле "Версия схемы" выбирается "Web Services v2.0", но этот выбор можно изменить перед сохранением действия потока операций.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После создания и сохранения действия потока операций изменение значения в поле "Версия схемы" будет невозможным.

Если тип записи для правила потока операций поддерживает только одну схему, то по умолчанию будет выбрана указанная там версия веб-служб. Дополнительные сведения о веб-службах см. в документе Oracle Web Services On Demand Guide.

- 8 Сохраните действие для правила потока операций.
- 9 В списке действие меню уровня записи выберите "Настройка" для действия события интеграции, которое необходимо настроить.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметр "Настройка" недоступен для действий с запускаящим событием "Когда записи объединяются".

**10** На странице "Настройка действия события интеграции" установите флажки для необходимых полей.

- Установите флажок "Всегда включать", если поле необходимо включить в событие интеграции, даже если значение в этом поле не изменилось.
- Установите флажок "Отслеживать изменения", если необходимо, чтобы событие интеграции создавалось каждый раз при обновлении этого поля.

**11** Сохраните внесенные изменения.

В следующей таблице описываются поля страницы "Настройка действия события интеграции".

| Поле                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отображаемое имя      | Имя поля, отображающееся в интерфейсе пользователя.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Метка интеграции      | Метка интеграции, которая используется, когда поле включается в событие интеграции.<br><br>Метки интеграции отображаются в столбце меток интеграции Web Services v2.0 на странице "Поля" <i>типа записи</i> .                                                                         |
| Обязательное          | Этот флажок только для чтения указывает, было ли поле настроено как обязательное.                                                                                                                                                                                                     |
| Всегда включать       | Установите этот флажок, если поле необходимо включить в событие интеграции, даже если значение в этом поле не изменилось.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для определенных полей, используемых Oracle CRM On Demand, флажок "Всегда включать" установлен по умолчанию и не может быть снят. |
| Отслеживать изменения | Установите этот флажок, если необходимо, чтобы событие интеграции создавалось каждый раз при обновлении этого поля. Дополнительные сведения о флажке "Отслеживать изменения" см. в подразделе <i>О флажке отслеживания изменений</i> данного раздела.                                 |

#### О флажке отслеживания изменений

Флажок "Отслеживать изменения" недоступен, если для правила потока операций определено запускающее событие "Перед удалением записи", "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связи с родительским объектом". Кроме того, если для правила потока операций определено запускающее событие "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связи с родительским объектом", то в качестве набора полей, показываемых на странице, будет использоваться набор полей уровня дочерней записи. Нельзя настроить набор полей, включенных в событие интеграции на уровне родительской записи.

Действие потока операций, в котором доступен флажок "Отслеживать изменения", создает событие интеграции только в том случае, если этот флажок установлен по крайней мере для одного поля и если по крайней мере в одном из полей с установленным флажком "Отслеживать изменения" зафиксировано изменение. При создании события интеграции в него включаются все поля, для которых в действии потока операций установлен флажок "Всегда включать".

#### Исключения системных полей

Если запускающее событие для правила потока операций отличается от события "При сохранении новой записи", Oracle CRM On Demand не создает события интеграции в случаях, когда флажок "Отслеживать изменения" установлен для одного или нескольких следующих системных полей, и флажок "Отслеживать изменения" не установлен для любого другого поля:

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- Id

Дополнительные сведения о событиях интеграции см. в разделе События интеграции (см. [О событиях интеграции](#) на стр. 2062).

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1696)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1701)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1707)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1713)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1715)

#### Связанные темы

Информацию, связанную с потоками операций, см. в следующих разделах:

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1651)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1662)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1664)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. [Создание правил потока операций](#) на стр. 1676)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1717)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1719)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1720)
- [О событиях интеграции](#) (на стр. 2062)

#### Создание действий потоков операций: создание задачи

Действие "Создать задачу" в правиле потока операций автоматически создает задачу при соблюдении условий правила потока операций.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

#### Настройка правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий

Для типа записи "Операция" доступно действие "Создание задачи", что позволяет настраивать правила потока операций для создания последующих задач при сохранении новых записей мероприятий либо при обновлении, удалении или восстановлении существующих записей мероприятий. Последующие задачи, создаваемые для записей мероприятий, не инициируют какие-либо последующие правила потока операций, основанные на типе записи "Операция". Дополнительные сведения см. в разделе [Пример настройки правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий](#) (на стр. 1706).

#### Задачи, связанные с родительскими записями

Если правило потока операций основано на типе записи, которая поддерживает дочерние задачи, то когда действие "Создать задачу" в правиле создает задачу, инициируемая правилом потока операций, запись становится родительской записью для новой дочерней записи задачи. Кроме того, мероприятия,

созданные действиями правила потока операций, автоматически связываются с другими родительскими записями следующим образом.

- Когда действие "Создание задачи" создает операцию для записи возможности, действие потока операций автоматически связывает эту операцию с родительской организацией для возможности, а также с самой записью возможности.
- Когда действие "Создание задачи" создает операцию для записи запроса на обслуживание, действие потока операций автоматически связывает эту операцию с родительской организацией и с контактом для записи запроса на обслуживание, а также с самой записью запроса на обслуживание.

Если правило потока операций основано на типе записи, которая поддерживает дочерние задачи, то когда действие "Создать задачу" в правиле создает задачу, эта задача не связывается ни с одной родительской записью.

Для создания действия "Создать задачу" используется следующая процедура.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для успешного завершения действия "Создание задачи", пользователь, действия которого инициируют правило потока операций, должен иметь соответствующие права доступа для создания задачи. Сведения о том, что происходит при сбое действия потока операций, см. в разделе [Об ошибках правил и действий потока операций](#) (см. [Ошибки правил и действий потоков операций](#) на стр. 1667).

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потоков операций". Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1540).

#### **Чтобы создать действие "Создать задачу"**

- 1 Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.

О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 143).
- 2 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3 В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Создать задачу".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Заполните поля, описание которых приведено в следующей таблице, затем сохраните действие.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в поле "Владелец" для задачи выбран вариант "Адрес эл.почты в записи", а владелец записи является неактивным пользователем, задача не создается.

| Поле            | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Владелец        | <p>Выберите тип владельца задачи ("Адрес эл.почты в записи" или "Конкретный пользователь"), затем выберите владельца.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Если выбран вариант "Адрес эл.почты в записи", выберите пользователя из списка.</li> </ul> <p>Если в качестве владельца выбрана роль в команде, при применении правила потока операций задача создается для каждого пользователя, которому назначена роль в команде.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для типов записей "Организация", "Контакт", "Зацепка", "Возможность" и "Запрос на обслуживание" все пользовательские роли в команде, добавленные для данного типа записей, доступны для выбора в списке владельцев "Адрес электронной почты в записи". Дополнительные сведения о пользовательской настройке типов записей см. в разделе <a href="#">Страница настройки применения типов записей</a> (см. <a href="#">Страница "Настройка приложения" для типов записей</a> на стр. 1322). Сведения о том, каких пользователей можно выбрать в поле "Владелец", если действие потока операций предназначено для типа записи "Пользователь", см. в разделе <a href="#">Аспекты создания правил потока операций для типа записи "Пользователь"</a> (на стр. 1675).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Если выбран вариант "Конкретный пользователь", нажмите значок "Поиск", затем выберите владельца задачи.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для получения дополнительных сведений о том, как режимы владения записями влияют на владение для автоматически создаваемых задач, см. <a href="#">Режимы владения записями и автоматически создаваемые задачи</a> (на стр. 1582).</p> |
| Тип             | Выберите тип операции в раскрывающемся списке.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Подтип действия | Выберите подтип действия в раскрывающемся списке.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Поле           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата окончания | <p>Введите выражение, результатом вычисления которого будет дата окончания задачи. Для создания выражения можно использовать Expression Builder. Щелкните значок <i>fx</i> рядом с полем, чтобы открыть окно Expression Builder. Выражение может включать не более 1024 символов.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Чтобы действие потока операций выполнялось правильно, поле "Дата окончания" должно содержать выражение, преобразуемое в допустимую дату. Не вводите в этом поле ничего другого, например дату или целое число.</p> <p>Если результатом вычисления введенного выражения является дата, предшествующая текущей или совпадающая с ней, в качестве срока окончания по умолчанию принимается текущая дата.</p> <p>Срок, на который может отстоять рассчитываемая дата в будущем, не ограничен. Однако результатом расчета выражения должна быть допустимая дата. Если результатом расчета выражения является недопустимая дата или значение другого типа (например, строка, целое число или логическое значение), возникает ошибка и операция не создается.</p> <p>С помощью кнопки "Проверка синтаксиса" в Expression Builder можно проверить синтаксис выражения. Однако Expression Builder не проверяет, преобразуется ли выражение в допустимую дату.</p> <p>Сведения об использовании Oracle On Demand Expression Builder см. в разделе <a href="#">Expression Builder (на стр. 2106)</a>.</p> |
| Приоритет      | Выберите приоритет операции в раскрывающемся списке.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Статус         | Выберите состояние операции в раскрывающемся списке.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Валюта задачи  | Выберите денежную единицу.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Личный         | Если требуется отображать задачу только для ее владельца, установите этот флажок.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Тема           | <p>Введите строку темы для задачи.</p> <p>В текст можно встраивать функции и имена полей. Три знака процентов (%%) перед встроенной функцией или именем поля и после них указывают на то, что они будут преобразованы в текстовое значение.</p> <p>Например, текст может содержать следующий фрагмент.</p> <p>Вызов: %%%[&lt;ContactLastName&gt;]%%%</p> <p>При вводе функций и имен полей непосредственно в полях необходимо вводить перед ними и после них по три знака процентов. При вводе функции или имени поля с помощью инструмента Expression Builder знаки процентов добавляются</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Поле     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>автоматически. Если с помощью инструмента Expression Builder вводится сложное выражение, знаки процентов могут быть размещены в неверных позициях. В этом случае для правильного вычисления выражения убедитесь в том, что знаки процентов вставлены перед выражением в целом и после него.</p> <p>Например, при вычислении выражения <code>%%Today() + 30%%</code> к текущей дате прибавляется 30 дней, а при вычислении выражения <code>%%Today() %%+ 30</code> к строковому представлению текущей даты присоединяются символы "30".</p> <p>Для встраивания в поле функций или имен поле с помощью инструмента Expression Builder нажмите значок <i>fx</i> рядом с полем.</p> <p>При вводе только статического текста инструмент Expression Builder не требуется.</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов, включая знаки процентов, в которые заключены выражения.</p> |
| Описание | <p>Введите описание задачи.</p> <p>В текст можно встраивать функции и имена полей в соответствии с инструкциями, приведенными для поля "Тема".</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов, включая знаки процентов, в которые заключены выражения.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях](#) (на стр. 2110).

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1696)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1698)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1707)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1713)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1715)

#### Связанные темы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1651)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1662)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1664)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. [Создание правил потока операций](#) на стр. 1676)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1717)

- [Деактивация правил и действий потоков операций \(на стр. 1719\)](#)
- [Удаление правил и действий потоков операций \(на стр. 1720\)](#)

### **Пример настройки правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий**

В этом разделе приводится пример настройки правил потока операций для создания последующих задач при создании записей мероприятий. Использование этой функциональной возможности зависит от конкретной бизнес-модели.

Требуется, чтобы последующая задача создавалась автоматически всякий раз, когда пользователь создает новое мероприятие. Последующая задача настраивается следующим образом:

- Задача является вызовом.
- Дата окончания последующей задачи - через два дня после создания исходной задачи.
- Последующей задаче присваивается приоритет "1 - высокий".
- Владелец последующей задачи считается владелец исходного мероприятия.

### **Настройка правила потока операций для создания последующей задачи для нового мероприятия**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" выберите "Создать" в строке заголовка.
- 4 На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе "Сведения о ключевых правилах потока операций" введите следующие сведения о правиле:
  - a В поле "Имя потока операций" введите имя правила потока операций.
  - b Установите флажок "Активно".
  - c В списке "Тип записи" выберите "Операция".
  - d В списке "Инициировать событие" выберите "При сохранении новой записи".
- 5 Сохраните правило потока операций.
- 6 На странице "Сведения о правилах потока операций" в строке заголовка "Действия" нажмите кнопку меню и выберите "Создание задачи".
- 7 На странице "Изменение действия потока операций" введите следующие сведения о действии:
  - a В поле "Имя действия" введите имя для действия.
  - b Установите флажок "Активно".
  - c В поле "Владелец" выберите "Адрес электронной почты в записи" и затем выберите "Владелец операции".
  - d В поле "Тип" выберите "Вызов".
  - e В поле "Дата окончания" щелкните значок "fx", введите следующее выражение в поле "Выражение" в окне Expression Builder, после чего сохраните выражение:  
`Today()+2`
  - f В поле "Приоритет" выберите "1 - высокий".
  - g В поле "Тема" введите тему задачи, например *Вызов для контроля новой операции*.
- 8 Сохраните действие для правила потока операций.



## Создание действий потоков операций: отправка электронной почты

Действие "Отправка электронной почты" в правиле потока операций автоматически создает сообщение электронной почты при соблюдении условий правила потока операций. Электронная почта отправляется автоматически независимо от того, успешно или нет завершена операция, запустившая это правило потока операций. Администраторы могут просмотреть список исходящих сообщений электронной почты, которые в данный момент ожидают отправки, в мониторе электронной почты. Дополнительные сведения о мониторе электронной почты см. в разделе [Просмотр отложенных и отправленных сообщений электронной почты компании](#) (на стр. 1300).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

### Адреса отправителя в письмах, отправленных действиями потока операций

При указании адреса отправителя для сообщений электронной почты, которые отправляются действием потока операций "Отправка электронной почты", можно выбрать один из следующих вариантов.

#### ■ Адрес электронной почты по умолчанию

При выборе этого параметра в поле "От" сообщения электронной почты указывается donotreply@crmondemand.com.

#### ■ Текущий пользователь

Если выбрать этот вариант, сообщение отправляется от имени пользователя, вошедшего в систему и запускающего поток операций. В поле "Отправитель" электронной почты указывается значение donotreply@crmondemand.com. В поле "От" сообщения электронной почты указывается адрес электронной почты пользователя в системе, который инициировал этот поток операций.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если для запланированного события выполняется действие отправки электронной почты, пользователь, который сделал запланированное событие активным, считается пользователем в системе.

#### ■ Конкретный адрес электронной почты

Если выбрать этот вариант, сообщение отправляется от имени владельца адреса электронной почты, указанного в действии потока операций. В поле "Отправитель" электронной почты указывается значение donotreply@crmondemand.com. В поле "От" электронной почты указывается конкретный адрес электронной почты, который был указан в действии потока операций.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand создает строку для каждого сообщения электронной почты, поэтому электронную почту можно отслеживать в системе доставки электронной почты Oracle. В более ранних версиях Oracle CRM On Demand строка отслеживания выводилась в сообщениях электронной почты. Начиная с выпуска 24 строка отслеживания больше не выводится в сообщениях электронной почты. Она хранится в заголовке, который не виден получателю.

### Перевод текста строки темы и текста сообщения в действиях отправки электронной почты потока операций

После создания действия "Отправка электронной почты" при необходимости можно изменить действие, чтобы ввести переведенные версии текста строки темы и текста сообщения электронной почты, созданного действием потока операций. Перевод можно ввести для каждого языка, активного для компании. Если не введен перевод текста строки темы и текста сообщения для языка, взамен используется версия текста на языке компании по умолчанию.

При выполнении действия электронной почты для определения языка сообщения Oracle CRM On Demand использует значение поля "Кому" действия отправки электронной почты, как описано ниже:

- Если в поле "Кому" выбрано значение "Конкретный пользователь" или "Адрес эл.почты в записи", языком сообщения электронной почты будет язык пользователя получателя сообщения. Если в поле "Кому" выбрано значение "Адрес эл.почты в записи" и сообщение отправляется нескольким

пользователям, то языком каждого сообщения будет язык пользователя получателя данного сообщения.

- Если в поле "Кому" выбрано значение "Конкретный адрес эл.почты", для определения языка сообщения Oracle CRM On Demand используется значение в поле "От" действия отправки электронной почты, как указано далее:
  - Если в поле "От" выбрано значение "Текущий пользователь", языком сообщения будет язык текущего пользователя, то есть пользователя, вошедшего в систему и инициировавшего поток операций.
  - Если в поле "От" выбрано значение "Адрес эл.почты по умолчанию" или "Конкретный адрес эл.почты", языком сообщения будет язык компании по умолчанию.

### Что происходит в случае обновления действия отправки электронной почты?

При изменении текста строки темы или текста сообщения либо и того, и другого текста на языке компании по умолчанию можно определить поведение в случае других языков с помощью флажка "Пометить для перевода", как указано ниже:

- Если флажок "Пометить для перевода" не установлен, происходит следующее:
  - Для тех языков, для которых перевод никогда не вводился, текст строки темы и текст сообщения автоматически заменяются обновленным текстом, который указан для языка компании по умолчанию.
  - Все существующие переведенные версии текста строки темы и текста сообщения остаются без изменений.
- Если установлен флажок "Пометить для перевода", после сохранения изменений текст строки темы и текст сообщения для всех языков заменяется текстом строки темы и текстом сообщения, указанным для языка компании по умолчанию. Текст для других языков выводится синим шрифтом в скобках, пока не будет введен перевод.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если при обновлении любого поля в действии "Отправка электронной почты" установлен флажок "Пометить для перевода", при сохранении изменений текст строки темы и текст сообщения будет заменен текстом строки темы и основным текстом сообщения, указанным для языка компании по умолчанию, даже если текст строки темы или текст сообщения на языке компании по умолчанию не был обновлен.

### Флажок "Пометить для перевода"

Флажок "Пометить для перевода" действует только в случае изменения существующего действия потока операций "Отправка электронной почты", когда в поле "Язык перевода" выбран язык компании по умолчанию. При создании нового действия потока операций "Отправка электронной почты" флажок "Пометить для перевода" снят и доступен только для чтения. Кроме того, флажок "Пометить для перевода" доступен только для чтения, если при изменении действия потока операций в поле "Язык перевода" выбран язык, который не используется по умолчанию для этой компании.

Для создания действия "Отправка электронной почты" используется следующая процедура.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функция потока операций в Oracle CRM On Demand не предназначена для использования в качестве средства массовой рассылки сообщений электронной почты. Если требуется отправить сообщение большому количеству клиентов, рекомендуется использовать такой продукт как Oracle CRM On Demand Marketing.

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потоков операций". Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Процедура создания действия "Отправка электронной почты" для записи с типом "Аналитика" отличается от процедуры создания действия "Отправка электронной почты" для записей других типов. Сведения о создании действий "Отправка электронной почты" для записей с типом "Аналитика" см.

в разделе [Создание дополнительных событий для аналитики](#) (см. [Создание запланированных событий для аналитики](#) на стр. 1687).

### Чтобы создать действие "Отправка электронной почты"

- 1 Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.  
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 143).

- 2 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3 В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Отправка электронной почты".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 В поле "От" выберите или введите адрес электронной почты отправителя электронной почты следующим образом:
  - Для отправки сообщений с адреса, используемого в системе по умолчанию, выберите вариант "Адрес электронной почты по умолчанию".
  - Для отправки сообщений от имени пользователя, вошедшего в систему и запускающего поток операций, выберите вариант "Текущий пользователь".
  - Для отправки сообщений от имени владельца конкретного адреса электронной почты выберите вариант "Конкретный адрес эл. почты" и укажите адрес.

При вводе адреса применяются следующие ограничения:

- Можно ввести адрес электронной почты непосредственно или нажать значок fx рядом с соответствующим полем и определить адреса электронной почты с помощью инструмента Expression Builder.
  - Укажите только один адрес электронной почты. В поле "От" нельзя указать несколько адресов.
  - Если указан полный адрес электронной почты, его необходимо заключить в одинарные или двойные кавычки.
  - Инструмент Expression Builder проверяет только синтаксис выражений для адреса. Проверка допустимости адреса не выполняется.
  - Это поле может содержать не более 1024 символов.
- 7 В поле "Ответить" выберите параметр для адреса, который будет автоматически отображаться в поле "Кому", когда получатель отвечает на сообщение электронной почты, отправленное в действии потока операций "Отправка электронной почты", следующим образом:
    - Если нужно, чтобы поле "Кому" в ответном сообщении электронной почты отображался адрес в поле "От" сообщения электронной почты, оставьте это поле пустым.

- Параметр "Текущий пользователь" позволяет подставить в поле "Кому" в ответном сообщении электронной почты почтовый адрес пользователя в системе, действие которого инициировало данное правило потока операций.
- Параметр "Конкретный адрес электронной почты" позволяет указать один или несколько адресов электронной почты, которые будут отображаться в поле "Кому" ответного сообщения электронной почты, с последующей настройкой адресов.

При вводе адресов применяются следующие ограничения:

- Можно ввести адреса электронной почты непосредственно или нажать значок *fx* рядом с соответствующим полем и определить адреса электронной почты с помощью инструмента Expression Builder.
- При вводе нескольких адресов следует разделять их точкой с запятой.
- Полные адреса электронной почты необходимо заключать в одинарные или двойные кавычки.
- Инструмент Expression Builder проверяет только синтаксис выражений для адреса. Проверка допустимости адреса не выполняется.
- Это поле может содержать не более 1024 символов.

**8** В поле "Кому" выберите или введите адрес электронной почты получателя уведомления в соответствии с приведенными ниже инструкциями.

- Выберите "Конкретный пользователь" или "Адрес эл.почты в записи", затем выберите получателя следующим образом.
  - Если выбран вариант "Конкретный пользователь", нажмите значок "Поиск", затем выберите пользователя.
  - Если выбран вариант "Адрес эл.почты в записи", выберите получателя из списка.

Если в качестве получателя выбрана роль в команде, при применении правила потока операций сообщение электронной почты передается каждому пользователю, которому назначена роль в команде.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для типов записей "Организация", "Контакт", "Зацепка", "Возможность" и "Запрос на обслуживание" все пользовательские роли, добавленные для данного типа записей, доступны в списке владельцев "Адрес электронной почты в записи". Дополнительные сведения о пользовательской настройке типов записей см. в разделе [Страница настройки применения типов записей](#) (см. [Страница "Настройка приложения" для типов записей на стр. 1322](#)). Сведения о получателях, которым можно отправлять сообщение по электронной почте, если действие потока операций предназначено для типа записи "Пользователь", см. в разделе [Аспекты создания правил потока операций для типа записи "Пользователь" \(на стр. 1675\)](#).

- Выберите вариант "Конкретный адрес электронной почты", затем укажите адреса.

При вводе адресов учитываются следующие факторы:

- Можно непосредственно ввести адрес электронной почты или нажать значок *fx* рядом с соответствующим полем и определить адреса электронной почты с помощью инструмента Expression Builder.
- При вводе нескольких адресов следует разделять их точкой с запятой.
- Полные адреса электронной почты необходимо заключать в одинарные или двойные кавычки.
- Инструмент Expression Builder проверяет только синтаксис выражений для адреса. Проверка допустимости адреса не выполняется.
- Это поле может содержать не более 1024 символов.

- Если введенное здесь выражение возвращает адрес электронной почты, который содержит символ, не поддерживаемый в адресах электронной почты в стандартном приложении, Oracle CRM On Demand не сможет отправить сообщение по этому адресу даже при установленном флажке "Разрешить символы Юникода в полях электронной почты" в профиле компании. Сведения о символах, использование которых поддерживается в адресах электронной почты, см. в разделе [Специальные символы в адресах электронной почты \(на стр. 67\)](#).

Ниже приведен пример записи с несколькими адресами.

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании действия потока операций "Отправка электронной почты" для типа записи "Пользователь" в поле "Кому" недоступен параметр "Конкретный адрес электронной почты". Доступны только параметры "Конкретный пользователь" и "Адрес электронной почты в записи".

- 9 В соответствующей строке введите тему сообщения электронной почты.

В текст можно встраивать функции и имена полей. Три знака процентов (%%%) перед встроенной функцией или именем поля и после них указывают на то, что они будут преобразованы в текстовое значение.

Например, текст может содержать следующий фрагмент.

Создан новый субъекта типа %%%[<AccountType>]%%%.

При вводе функций и имен полей непосредственно в полях необходимо вводить перед ними и после них по три знака процентов. При вводе функции или имени поля с помощью инструмента Expression Builder знаки процентов добавляются автоматически. Если с помощью инструмента Expression Builder вводится сложное выражение, знаки процентов могут быть размещены в неверных позициях. В этом случае для правильного вычисления выражения убедитесь в том, что знаки процентов вставлены перед выражением в целом и после него.

Например, при вычислении выражения %%%Today() + 30%%% к текущей дате прибавляется 30 дней, а при вычислении выражения %%%Today() %%%+ 30 к строковому представлению текущей даты присоединяются символы "30".

Для встраивания в поле функций или имен полей с помощью инструмента Expression Builder нажмите значок *fx* рядом с полем. При вводе только статического текста инструмент Expression Builder не требуется.

Это поле может содержать не более 1024 символов, включая знаки процентов, в которые заключены имена функций и полей.

- 10 В поле "Формат электронной почты" выберите формат, который необходимо использовать для сообщения электронной почты.

В качестве формата сообщения можно выбрать простой текст или HTML.

- 11 Введите текст сообщения электронной почты.

В текст можно встраивать функции и имена полей в соответствии с инструкциями, приведенными для шага 8.

Например, текст может содержать следующий фрагмент.

уважаемый г-н %%%[<ContactLastName>]%%%!

Это поле может содержать не более 16,350 символов, включая знаки процентов, в которые заключены выражения.

Сведения о рекомендациях при использовании кода HTML в сообщении и списке поддерживаемых элементов и атрибутов см. в разделе [Код HTML для полей заметок и сообщений электронной почты потока операций \(на стр. 70\)](#).

- 12 Сохраните действие.

В следующей процедуре описано, как в сообщении электронной почты вводить переведенную версию текста строки темы и текста сообщения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если не введен перевод текста строки темы и текста сообщения для языка, взамен используется версия текста на языке компании по умолчанию. Если в дальнейшем текст строки темы, текст сообщения или оба текста на языке компании по умолчанию в существующем действии "Отправка электронной почты" будет изменен и флажок "Пометить для перевода" не установлен, обновления также будут применены к тексту строки темы и тексту сообщения для всех языков, для которых перевод никогда не был введен.

#### ***Ввод переведенной версии текста строки темы и текста сообщения электронной почты***

- 1 На странице "Сведения о правилах потока операций" щелкните ссылку "Изменить" для действия потока операций "Отправка электронной почты", для которого требуется ввести перевод.
- 2 На странице "Изменение действия потока операций" в поле "Язык перевода" выберите язык, для которого нужно ввести перевод.
- 3 В поле "Тема" введите переведенную версию строки темы сообщения электронной почты.  
В текст можно встраивать функции и имена полей.
- 4 В поле "Текст сообщения" введите переведенную версию текста сообщения.  
В текст можно встраивать функции и имена полей.
- 5 Сохраните внесенные изменения.
- 6 Повторите эту процедуру для каждого языка, для которого требуется ввести перевод.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги \(на стр. 1696\)](#)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции \(на стр. 1698\)](#)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи \(на стр. 1701\)](#)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений \(на стр. 1713\)](#)
- [Создание действий потоков операций: ожидание \(на стр. 1715\)](#)

#### **Связанные темы**

Информацию, связанную с потоками операций, см. в следующих разделах:

- [О правилах потоков операций \(на стр. 1651\)](#)
- [О действиях потока операций \(на стр. 1662\)](#)
- [О правилах потока операций на основе времени \(на стр. 1664\)](#)
- [Создание правил потоков операций \(см. \[Создание правил потока операций\]\(#\) на стр. 1676\)](#)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций \(на стр. 1717\)](#)
- [Деактивация правил и действий потоков операций \(на стр. 1719\)](#)
- [Удаление правил и действий потоков операций \(на стр. 1720\)](#)



## Создание действий потоков операций: обновление значений

Действие "Обновить значения" в правиле потока операций автоматически обновляет поля при изменении записи без потери информации об исходном изменении (т. е. о времени изменении записи, о пользователе, который внес это изменение, и о содержании изменения). Действие выполняется после завершения периода ожидания, определенного в одном или нескольких действиях ожидания (если таковые имеются), предшествующих действию обновления значений в правиле потока операций.

Если запускающим событием для правила потока операций является не "Перед изменением сохраненной записи", должно быть как минимум одно активное действие ожидания, которое предшествует действию "Обновить значения" в правиле потока операций. За исключением правил потока операций с иницирующим событием "Перед изменением сохраненной записи", Oracle CRM On Demand позволяет активировать действие "Обновить значения" только в том случае, если этому действию в правиле потока операций предшествует по крайней мере одно активное действие ожидания. Если в правиле потока операций несколько действий обновления значений, не требуется, чтобы каждому из них предшествовало свое действие ожидания. Достаточно иметь одно действие ожидания, предшествующее всем действиям обновления значений в этом правиле.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия "Обновить значения" используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потоков операций". Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

### Чтобы создать действие "Обновить значения"

- 1 Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.  
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).
- 2 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3 В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Обновить значения".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Заполните поля, описание которых приведено в следующей таблице, затем сохраните действие.

| Поле     | Описание                                                                                                                                                                                                 |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя поля | В раскрывающемся списке выберите имя поля, которое требуется обновить.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Набор полей, которые могут быть обновлены, определяется типом записи для правила потока операций. Кроме |



| Поле                             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | того, если поле обозначено как доступное только для чтения на уровне настройки поля, это поле невозможно обновить посредством действия обновления значений. Для некоторых типов записей набор полей, доступных для обновления, включает некоторые поля пользовательских объектов. Поля "Пользовательский объект 1", "Пользовательский объект 02" и "Пользовательский объект 03" и соответствующие поля идентификаторов могут быть обновлены для целого ряда типов записей. Для типа записи "Бизнес-возможность" также возможно обновление полей "Пользовательский объект 05" и "Пользовательский объект 06" и соответствующих полей идентификаторов.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Значение                         | <p>Нажмите значок <i>fx</i> рядом с полем и определите выражение для вычисления нового значения в поле. Для проверки синтаксиса нажмите кнопку "Проверка синтаксиса" в Expression Builder.</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов.</p> <p>Если определено выражение для расчета значения такого поля, как пользовательское поле "Прибыль", где прибыль равна выручке за вычетом затрат, то значение этого поля вычисляется при каждом запуске правила потока операций, даже если значения выручки и затрат не изменялись. Для повышения производительности можно определить для правила потока операций дополнительное условие, например:</p> <pre>Fieldvalue("&lt;Revenue&gt;") &lt;&gt; PRE("&lt;Revenue&gt;") OR Fieldvalue("&lt;Cost&gt;") &lt;&gt; PRE("&lt;Cost&gt;")</pre> <p>Функция PRE возвращает значение, которое содержалось в поле до его обновления.</p> |
| Переписать существующие значения | <p>Если существующее значение в поле следует заменить новым значением, установите этот флажок.</p> <p>Если флажок снят, а поле уже содержит значение, это значение не обновляется.</p> <p>Если поле не заполнено, в него вводится новое значение, даже если этот флажок не установлен.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги \(на стр. 1696\)](#)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции \(на стр. 1698\)](#)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи \(на стр. 1701\)](#)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты \(на стр. 1707\)](#)
- [Создание действий потоков операций: ожидание \(на стр. 1715\)](#)

#### Связанные темы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций \(на стр. 1651\)](#)
- [О действиях потока операций \(на стр. 1662\)](#)

- [О правилах потока операций на основе времени \(на стр. 1664\)](#)
- [Создание правил потоков операций \(см. \[Создание правил потока операций\]\(#\) на стр. 1676\)](#)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций \(на стр. 1717\)](#)
- [Деактивация правил и действий потоков операций \(на стр. 1719\)](#)
- [Удаление правил и действий потоков операций \(на стр. 1720\)](#)

### Создание действий потоков операций: ожидание

Действие "Ожидание" в Oracle CRM On Demand позволяет отложить выполнение других (следующих) действий, указанных в правиле потока операций, до истечения периода ожидания. Период ожидания можно указать как период времени или указать дату и время окончания периода ожидания. Кроме того, можно указать период времени непосредственно или создать выражение для его расчета.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Период ожидания указывает минимальный период времени, который должен истечь перед запуском Oracle CRM On Demand для выполнения других действий в правиле потока операции. Фактический период времени, истекающий до выполнения других действий, может быть большим в зависимости от загрузки в базу данных Oracle CRM On Demand и на сервер Oracle CRM On Demand, а также от числа ожидающих действий, которые отложены до окончания периода ожидания.

### Действия ожидания и действия создания событий интеграции

Если необходимо использовать действие создания события интеграции для создания события интеграции, которое регистрирует изменения, внесенные в запись событием, инициирующим правило потока операций, необходимо поместить действие создания события интеграции перед любым действием ожидания в последовательности действий правила потока операций. Если действие ожидания предшествует действию создания события интеграции в правиле потока операций, то действие ожидания препятствует обнаружению изменений в записи действием создания события интеграции. Когда период ожидания в действии ожидания завершается, запись читается вновь перед выполнением остальных действий в правиле, и значения полей в записи перед событием, инициировавшим правило потока операций, не сохраняются. Поэтому считается, что предыдущее и текущее значения поля совпадают, и действие создания события интеграции не создает событие интеграции, поскольку не обнаруживает каких-либо изменений в отслеживаемых полях.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия ожидания используется следующая процедура.

**Перед началом работы** Для выполнения следующей процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потоков операций". Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

### Чтобы создать действие "Ожидание"

- 1 Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
  - a В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
  - b В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
  - c На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.

О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).
- 2 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3 В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Ожидание".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

**СОВЕТ.** Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Если повторная оценка условий правил после окончания периода ожидания в Oracle CRM On Demand не требуется, снимите флажок "Переоценка условий правил после ожидания".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Дополнительные сведения о флажке "Переоценка условий правил после ожидания" см. в разделе [Правила потока операций на основе времени](#) (см. [О правилах потока операций на основе времени](#) на стр. 1664).

- 7 Укажите продолжительность ожидания, используя один из следующих вариантов:
  - Выберите вариант "Период" и укажите период для задержки в годах, месяцах, часах и минутах следующим образом:
    - В поле "Годы" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 5.
    - В поле "Месяцы" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 12.
    - В поле "Дни" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 200.
    - В поле "Часы" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 200.
    - В поле "Минуты" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 59.

Отрицательное или нецелое значение, такое как 1,5, ввести нельзя.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Максимальный период, который можно задать с помощью параметра "Период", равен 5 годам, 12 месяцам, 200 дням, 200 часам и 59 минутам. Чтобы указать более длительный период, воспользуйтесь вместо параметра "Период" параметром "Выражение периода".

- Выберите параметр "Выражение периода", затем нажмите значок *fx* около этого поля и создайте выражение для расчета периода задержки с помощью построителя выражений. С помощью функции "Продолжительность" в построителе выражений можно рассчитать период в полных или неполных днях. Дополнительные сведения см. в разделе [Продолжительность](#) (на стр. 2124).

В этом выражении должно рассчитываться число. В следующих примерах показаны допустимые выражения для расчета периода в днях:

`Duration("P0YT1N") + Duration("P0YT1M") + Duration("P1Y")`

`Duration("P0YT1N") + 1`

`Duration("P1YT1N") - 1`

Длительность периода, возвращаемого выражением, не ограничена.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если рассчитанный период ожидания отрицательный, для него устанавливается нулевое значение и действие ожидания немедленно завершается. Все оставшиеся действия в правиле потока операций выполняются без задержки.

- Выберите вариант "Время", нажмите значок календаря и выберите конечную дату и время для задержки. Выберите время в соответствии с часовым поясом, указанным в личных настройках.
- Выберите параметр "Выражение времени", затем нажмите значок *fx* около этого поля и создайте выражение для расчета конечной даты и времени для задержки с помощью построителя выражений.

С помощью функции "Продолжительность" в построителе выражений можно рассчитать период в полных или неполных днях. Дополнительные сведения см. в разделе [Продолжительность \(на стр. 2124\)](#).

В этом выражении должны рассчитываться дата и время. В следующих примерах показаны допустимые выражения для расчета конечной даты и времени для задержки:

`timestamp() + Duration("P0YT5M")`

`Today() + Duration("P0YT1H5M")`

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если рассчитанная конечная дата и время уже прошли, для периода ожидания в действии устанавливается нулевое значение (0) и действие ожидания немедленно завершается. Все оставшиеся действия в правиле потока операций выполняются без задержки.

Если выражение не проверяется на допустимые дату и время, действие ожидания немедленно завершается, а все оставшиеся действия в правиле потока операций выполняются без задержки.

Срок, на который может отстоять рассчитываемая дата в будущем, не ограничен.

## 8 Сохраните действие.

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги \(на стр. 1696\)](#)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции \(на стр. 1698\)](#)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи \(на стр. 1701\)](#)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты \(на стр. 1707\)](#)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений \(на стр. 1713\)](#)

## Связанные темы

Информацию, связанную с потоками операций, см. в следующих разделах:

- [О правилах потоков операций \(на стр. 1651\)](#)
- [О действиях потока операций \(на стр. 1662\)](#)
- [О правилах потока операций на основе времени \(на стр. 1664\)](#)
- [Создание правил потоков операций \(см. \[Создание правил потока операций\]\(#\) на стр. 1676\)](#)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций \(на стр. 1717\)](#)
- [Деактивация правил и действий потоков операций \(на стр. 1719\)](#)
- [Удаление правил и действий потоков операций \(на стр. 1720\)](#)

## Изменение порядка действий для правил потоков операций

Если для правила потока операций задано несколько действий, эти действия выполняются в том порядке, в котором они указаны в правиле: первым выполняется действие с номером 1. Каждое действие завершается до начала следующего действия. Порядок действий в правиле можно изменить.

### Процедура изменения порядка действий для правила потока операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется изменить порядок действий.  
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).
- 4 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.

- 5 На странице "Сведения о правилах потока операций" на панели заголовка "Действия" нажмите кнопку "Изменить заказ".
- 6 На странице "Изменить порядок действий" щелкните значок стрелки, чтобы выполнить следующее:
  - Переместить действие вверх или вниз в списке.
  - Переместить действие в начало или конец списка действий.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При наличии действия "Обновить значения" в правиле оно должно опережаться по крайней мере одним активным действием ожидания в правиле, если только запускающие событие для правила потока операций не имеет значение "Перед изменением сохр. записи".

- 7 Нажмите "Сохранить" для сохранения внесенных изменений.

#### Связанные темы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций \(на стр. 1651\)](#)
- [О действиях потока операций \(на стр. 1662\)](#)
- [О правилах потока операций на основе времени \(на стр. 1664\)](#)
- [Создание правил потоков операций \(см. \[Создание правил потока операций\]\(#\) на стр. 1676\)](#)
- [Создание действий потоков операций: назначение книги \(на стр. 1696\)](#)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции \(на стр. 1698\)](#)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи \(на стр. 1701\)](#)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты \(на стр. 1707\)](#)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений \(на стр. 1713\)](#)
- [Создание действий потоков операций: ожидание \(на стр. 1715\)](#)

### Изменение порядка правил потоков операций

При создании правила потока операций Oracle CRM On Demand автоматически присваивает ему следующий неиспользуемый порядковый номер для правил, основанных на таком же типе записи и том же запускающем событии. Если запускающее событие правила потока операций имеет значение "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связи с родительским объектом", то Oracle CRM On Demand автоматически назначает правилу следующий неиспользованный порядковый номер для правил, основанных на таком же типе записи, том же запускающем событии и том же типе родительской записи. Для правил потока операций с запускающим событием, которое не является запланированным событием, порядковый номер определяет порядок, в котором Oracle CRM On Demand вызывает последовательность правил потока операций, основанных на том же типе записей и запускающем событии, а также, если применимо, на том же типе родительской записи. При необходимости можно изменить порядок правил.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Правилам потока операций с запускающим событием "Запланированное событие" также назначается порядковый номер, однако они не выполняются по порядку. Порядковый номер для запланированных событий является значением только для чтения.

Например, если создается правило потока операций на основе типа записи "Организация" с инициирующим событием "Перед удалением записи", а ранее уже были созданы два правила для того же типа записи и с тем же инициирующим событием, новому правилу присваивается порядковый номер 3. Позднее можно изменить порядковый номер так, чтобы для указанного типа записи и инициирующего события новое правило вызывалось первым.

Ниже приведено описание процедуры изменения порядка для правила потока операций.

#### *Процедура изменения порядка правил потоков операций*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется изменить порядок, и нажмите ссылку, представляющую собой имя этого правила.  
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).
- 4 На странице "Сведения о правилах потока операций" выберите "Изменить заказ".
- 5 На странице "Редактировать порядок рабочих процессов" щелкните значок стрелки, чтобы выполнить следующее:
  - Переместить правило потока операций вверх или вниз в списке.
  - Переместить правило потока операций в начало или конец списка правил.
- 6 Нажмите "Сохранить" для сохранения внесенных изменений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При удалении правила потока операций автоматически изменяется порядок других правил, запускаемых при возникновении того же события с записями того же типа. Однако при переводе правила потока операций в неактивное состояние его порядковый номер в списке правил, запускаемых при возникновении того же события с записями того же типа, не изменяется (но неактивное правило не вызывается).

### Связанные темы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций \(на стр. 1651\)](#)
- [О действиях потока операций \(на стр. 1662\)](#)
- [О правилах потока операций на основе времени \(на стр. 1664\)](#)
- Создание правил потоков операций (см. [Создание правил потока операций](#) на стр. 1676)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций \(на стр. 1717\)](#)

### Деактивация правил и действий потоков операций

Если отключить правило потока операций, когда экземпляр действия ожидания в правиле находится в состоянии ожидания, то после окончания периода ожидания в экземпляре действия ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется и ни одно из последующих правил потока операций в последовательности правил потока операций для данного типа записи не иницируется.

Если отключить действие ожидания в правиле потока операций, когда экземпляр действия ожидания находится в состоянии ожидания, то после окончания периода ожидания в экземпляре действия ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется и ни одно из последующих правил потока операций в последовательности правил для данного типа записи не иницируется.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о действиях при отключении запланированного события (правило потока операций с событием запуска для запланированного события) см. в разделе [О запланированных событиях \(на стр. 1680\)](#).

Для отключения правила потока операций используется следующая процедура.

#### *Чтобы отключить правило потока операций*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, которое необходимо отключить.  
Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).
- 4 В меню уровня записи для правила выберите "Редактировать".



- 5 На странице "Сведения о правилах потока операций" снимите флажок "Активно".
- 6 Сохраните внесенные изменения.

Для отключения действия потока операций используется следующая процедура.

#### **Чтобы отключить действие потока операций**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, из которого необходимо удалить действие.  
Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).
- 4 Нажмите ссылку "Имя ПО" для данного правила.
- 5 На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе "Действия" найдите действие, которое необходимо удалить.
- 6 В меню уровня записи для действия выберите "Редактировать".
- 7 На странице "Изменение действия потока операций" снимите флажок "Активно".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в правиле присутствует действие обновления значения, ему должно предшествовать по крайней мере одно активное действие ожидания, если только запускающим событием не является "Перед изменением сохраненной записи". При попытке деактивировать действие ожидания и в отсутствие других действий ожидания, предшествующих действию обновления поля после ожидания, Oracle CRM On Demand не позволит деактивировать действие ожидания.

- 8 Сохраните внесенные изменения.

#### **Связанные темы**

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций \(на стр. 1651\)](#)
- [О действиях потока операций \(на стр. 1662\)](#)
- [О правилах потока операций на основе времени \(на стр. 1664\)](#)
- [Создание правил потоков операций \(см. \[Создание правил потока операций\]\(#\) на стр. 1676\)](#)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций \(на стр. 1717\)](#)
- [Изменение порядка правил потоков операций \(на стр. 1718\)](#)
- [Удаление правил и действий потоков операций \(на стр. 1720\)](#)

#### **Удаление правил и действий потоков операций**

При удалении правила потока операций также удаляются все действия в данном правиле. Кроме того, порядковые номера оставшихся правил для соответствующего типа записи автоматически обновляются для ликвидации разрыва в последовательности номеров.

Если удалить правило потока операций, пока один или несколько экземпляров действия ожидания находятся в состоянии ожидания, эти отложенные экземпляры будут удалены из монитора ожидания потока операций. Оставшиеся действия правила потока операций не выполняются, последующие правила потока операций в последовательности правил для этого типа записи не запускаются.

При удалении действия из правила потока операций автоматически обновляются порядковые номера оставшихся действий в правиле для ликвидации разрыва в последовательности номеров.

Если удалить действие ожидания из правила потока операций, когда экземпляр действия ожидания находится в состоянии ожидания, то после окончания периода ожидания в экземпляре действия ни одно



из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется и ни одно из последующих правил потока операций в последовательности правил для данного типа записи не инициируется

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения о действиях при удалении запланированного события (правило потока операций с событием запуска для запланированного события) см. в разделе [О запланированных событиях \(на стр. 1680\)](#).

Для удаления правила потока операций используется следующая процедура.

#### **Для удаления правила потока операций**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, которое необходимо удалить. Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).
- 4 В меню уровня записи для правила выберите "Удалить".
- 5 Подтвердите удаление правила.

Для удаления действия из правила потока операций используется следующая процедура.

#### **Чтобы удалить действие из правила потока операций**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, из которого необходимо удалить действие. Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).
- 4 Нажмите ссылку "Имя ПО" для данного правила.
- 5 На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе "Действия" найдите действие, которое необходимо удалить.
- 6 В меню уровня записи для действия выберите "Удалить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в правиле присутствует действие обновления значения, ему должно предшествовать по крайней мере одно активное действие ожидания, если только запускающим событием не является "Перед изменением сохраненной записи". При попытке удалить действие ожидания и в отсутствие других действий ожидания, предшествующих действию обновления значений, Oracle CRM On Demand не позволит удалить действие ожидания.

- 7 Подтвердите удаление действия.

#### **Связанные темы**

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций \(на стр. 1651\)](#)
- [О действиях потока операций \(на стр. 1662\)](#)
- [О правилах потока операций на основе времени \(на стр. 1664\)](#)
- [Создание правил потоков операций \(см. \[Создание правил потока операций\]\(#\) на стр. 1676\)](#)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций \(на стр. 1717\)](#)
- [Изменение порядка правил потоков операций \(на стр. 1718\)](#)
- [Деактивация правил и действий потоков операций \(на стр. 1719\)](#)

## Мониторы потоков операций

С помощью мониторов потоков операций можно просматривать следующую информацию:

- Экземпляры с ошибками для правил потока операций и действий потока операций. Дополнительные сведения см. в разделе [Монитор ошибок потока операций \(на стр. 1722\)](#).
- Отложенные экземпляры действий ожидания. Дополнительные сведения см. в разделе [Монитор ожидания потока операций \(на стр. 1727\)](#).

### Монитор ошибок потока операций

Информация из монитора ошибок потока операций позволяет понять причину ошибки определенных экземпляров правила или действия потока операций. При необходимости из монитора ошибок потока операций можно перейти к сведениям о правиле потока операций, чтобы исправить ошибки в конфигурации действия потока операций. Сведения об экземплярах с ошибками сохраняются в мониторе ошибок потока операций в течение 30 дней или до явного удаления пользователем, если оно происходит раньше.

Сведения о типах ошибок, сообщения о которых выводятся в мониторе ошибок потока операций, см. в разделе Об ошибках правил и действий потоков операций (см. [Ошибки правил и действий потоков операций](#) на стр. 1667).

Сведения об использовании монитора ошибок потока операций см. в следующих разделах:

- [Просмотр экземпляров с ошибками в мониторе ошибок потока операций \(на стр. 1722\)](#)
- [Удаление экземпляров с ошибками из монитора ошибок потока операций \(на стр. 1723\)](#)
- Поля экземпляра потока операций с ошибками (см. [Поля экземпляров потока операций с ошибками](#) на стр. 1724)

### Просмотр экземпляров с ошибками в мониторе ошибок потока операций

Для просмотра экземпляров с ошибками из монитора ошибок потока операций используется следующая процедура. Сведения о типах ошибок, сообщения о которых выводятся в мониторе ошибок потока операций, см. в разделе Об ошибках правил и действий потоков операций (см. [Ошибки правил и действий потоков операций](#) на стр. 1667).

**Предварительные операции и условия.** Для использования мониторинга потоков операций роль пользователя должна включать полномочие "Управление правилами данных - управление правилами потока операций".

#### *Просмотр экземпляра с ошибками в мониторе ошибок потока операций*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Мониторинг потоков операций".
- 3 На странице "Монитор потоков операций" выберите "Монитор ошибок потока операций".
- 4 На странице "Список экземпляров с ошибками" найдите нужный экземпляр.

**СОВЕТ.** Дополнительные сведения о фильтрации списков см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).

- 5 Для просмотра сведений об экземпляре нажмите ссылку "Идентификатор экземпляра".
- 6 Для просмотра сведений о правиле потока операций, к которому относится данный экземпляр, щелкните ссылку "Имя потока операций" для этой записи.

Для создания отфильтрованного списка экземпляров с ошибками используется следующая процедура.

**Создание отфильтрованного списка экземпляров с ошибками**

- На странице "Список экземпляров с ошибками" щелкните "Меню" в строке заголовка и выберите "Создать список".

Дополнительные сведения о создании и уточнении списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Для управления отфильтрованными списками экземпляров с ошибками используется следующая процедура.

**Управление отфильтрованными списками экземпляров с ошибками**

- На странице "Список экземпляров с ошибками" щелкните "Меню" в строке заголовка и выберите страницу "Управление списками".

Дополнительные сведения об управлении списками см. в разделе Страница управления списками (см. [Страница "Управление списками"](#) на стр. 148).

Для просмотра фильтра для списка экземпляров с ошибками используется следующая процедура.

**Просмотр фильтра для списка экземпляров с ошибками**

- На странице "Список экземпляров с ошибками" щелкните "Меню" в строке заголовка и выберите "Показать фильтр списков".

Дополнительные сведения о фильтрах списков см. в разделе Страница просмотра списка (см. [Страница "Просмотр списка"](#) на стр. 150).

Дополнительные сведения об использовании монитора ошибок потока операций см. в следующих разделах:

- [Монитор ошибок потока операций \(на стр. 1722\)](#)
- [Удаление экземпляров с ошибками из монитора ошибок потока операций \(на стр. 1723\)](#)
- Поля экземпляра потока операций с ошибками (см. [Поля экземпляров потока операций с ошибками](#) на стр. 1724)

**Связанные темы**

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций \(на стр. 1650\)](#)

**Удаление экземпляров с ошибками из монитора ошибок потока операций**

Экземпляры с ошибками можно удалять из монитора ошибок потока операций по одному за раз. Сведения об экземплярах с ошибками сохраняются в мониторе ошибок потока операций в течение 30 дней или до явного удаления пользователем, если оно происходит раньше.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Средство пакетного удаления недоступно на странице "Список экземпляров с ошибками".

**Предварительные операции и условия.** Для использования мониторинга потоков операций роль пользователя должна включать полномочие "Управление правилами данных - управление правилами потока операций".

Для удаления экземпляра с ошибками из монитора ошибок потока операций используется следующая процедура.

**Удаление экземпляра с ошибками из монитора ошибок потока операций**

- 1 На странице "Список экземпляров с ошибками" найдите экземпляр, который требуется удалить.

**СОВЕТ.** Дополнительные сведения о фильтрации списков см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).

2 Нажмите ссылку "Удалить" для экземпляра.

Дополнительные сведения об использовании монитора ошибок потока операций см. в следующих разделах:

- [Ошибки правил и действий потоков операций \(на стр. 1667\)](#)
- [Монитор ошибок потока операций \(на стр. 1722\)](#)
- [Просмотр экземпляров с ошибками в мониторе ошибок потока операций \(на стр. 1722\)](#)
- Поля экземпляра потока операций с ошибками (см. [Поля экземпляров потока операций с ошибками](#) на стр. 1724)

#### Связанные темы

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций \(на стр. 1650\)](#)

#### Поля экземпляров потока операций с ошибками

В этой теме содержатся сведения о полях, где можно просматривать экземпляры правил потока операций с ошибкой, запланированные события и действия потока операций в мониторе ошибок потока операций.

В следующей таблице описаны поля, которые можно просмотреть для экземпляров правил и действий потока операций, содержащих ошибки, в правилах потока операций.

| Поле                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор экземпляра | Идентификатор, генерируемый Oracle CRM On Demand для данного экземпляра потока операций.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Имя потока операций      | <p>Для экземпляра правила потока операций с ошибками - имя данного правила.</p> <p>Для экземпляра действия потока операций с ошибками - имя правила потока операций, в котором настроено данное действие.</p> <p>Щелкнув имя правила потока операций, можно открыть страницу "Сведения о правилах потока операций", где можно просмотреть сведения о конфигурации правила.</p> |
| Действие потока операций | <p>Имя действия потока операций. "Запись" - это экземпляр данного действия потока операций.</p> <p>Если данная запись является экземпляром правила потока операций с ошибками, это поле не заполнено.</p>                                                                                                                                                                      |
| Инициировать событие     | Событие, которое инициирует вызов правила потока операций.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тип записи               | Тип записи, для которой был запущен экземпляр правила потока операций.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Поле                                     | Описание                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор строки записи              | Идентификатор строки записи, для которой был запущен экземпляр правила потока операций.<br><br>Если сбой экземпляра правила или действия потока операций обусловлен синтаксической ошибкой, это поле не заполнено.                  |
| Тип родительской записи                  | Если запись, запустившая экземпляр правила потока операций, является дочерним элементом родительской записи в контексте действия, запустившего правило потока операций, это поле содержит тип родительской записи.                  |
| Идентификатор строки родительской записи | Если запись, запустившая экземпляр правила потока операций, является дочерним элементом родительской записи в контексте действия, запустившего правило потока операций, это поле содержит идентификатор строки родительской записи. |
| Сообщение об ошибке                      | Причина завершения этого экземпляра правила или действия потока операций.                                                                                                                                                           |
| Начато:                                  | Имя пользователя, действие которого запустило экземпляр правила потока операций.                                                                                                                                                    |
| Дата начала                              | Дата и время запуска экземпляра правила потока операций.                                                                                                                                                                            |
| Дата прекращения                         | Дата и время завершения этого экземпляра правила или действия потока операций.                                                                                                                                                      |
| Имя канала                               | Имя канала, по которому был запущен экземпляр правила потока операций, например, веб-службы, интерактивный режим, импорт и т.д.                                                                                                     |

В следующей таблице описаны поля, которые можно просмотреть для экземпляров запланированных событий и экземпляров действий потока операций с ошибкой в запланированных событиях.

| Поле                     | Описание                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор экземпляра | Идентификатор, который создается в Oracle CRM On Demand для данного запланированного события или экземпляра действия потока операций.                                                                         |
| Имя потока операций      | Имя запланированного события для экземпляра запланированного события с ошибкой.<br><br>Для экземпляра действия потока операций с ошибкой - имя запланированного события, в котором настроено данное действие. |

| Поле                                     | Описание                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | Щелкнув имя запланированного события, можно открыть страницу "Сведения о правилах потока операций", где можно просмотреть сведения о конфигурации запланированного события.                                            |
| Действие потока операций                 | Имя действия потока операций. "Запись" - это экземпляр данного действия потока операций.<br><br>Если данная запись является экземпляром запланированного события с ошибкой, это поле не содержит значений.             |
| Инициировать событие                     | В этом поле всегда отображается значение "Запланированное событие".                                                                                                                                                    |
| Тип записи                               | Имя типа записи, для которого настраивается это запланированное событие.                                                                                                                                               |
| Идентификатор строки записи              | Для экземпляра действия потока операций с ошибкой - идентификатор записи, для которой не удалось выполнить данное действие.<br><br>Для экземпляра запланированного события с ошибкой это поле остается не заполненным. |
| Тип родительской записи                  | Не применимо                                                                                                                                                                                                           |
| Идентификатор строки родительской записи | Не применимо                                                                                                                                                                                                           |
| Сообщение об ошибке                      | Причина завершения с ошибкой этого экземпляра запланированного события или действия потока операций.                                                                                                                   |
| Начато:                                  | Имя пользователя, который сделал это запланированное событие активным.                                                                                                                                                 |
| Дата начала                              | Дата и время создания экземпляра запланированного события или действия потока операций.                                                                                                                                |
| Дата прекращения                         | Дата и время прекращения использования экземпляра запланированного события или действия потока операций.                                                                                                               |
| Выполнение №                             | Число, которое было назначено этому экземпляру запланированного события в наборе возникновений для этого события.                                                                                                      |
| Имя канала                               | Не применимо                                                                                                                                                                                                           |

Дополнительные сведения об использовании монитора ошибок потока операций см. в следующих разделах:

- [Ошибки правил и действий потоков операций \(на стр. 1667\)](#)
- [Монитор ошибок потока операций \(на стр. 1722\)](#)
- [Просмотр экземпляров с ошибками в мониторе ошибок потока операций \(на стр. 1722\)](#)
- [Удаление экземпляров с ошибками из монитора ошибок потока операций \(на стр. 1723\)](#)

#### Связанные темы

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций \(на стр. 1650\)](#)

### Монитор ожидания потока операций

В мониторе ожидания потока операций можно просматривать сведения о следующих аспектах:

- Отложенные экземпляры действий ожидания и сведения по этим действиям потока операций.
- Экземпляры запланированных событий (то есть правила потока операций с событием запуска для запланированного события), которые ожидают выполнения или выполняются в данный момент.

Например, если экземпляр действия ожидания потока операций или экземпляр запланированного события отложен в течение более долгого времени, чем предполагалось, с помощью монитора ожидания потока операций можно исследовать данный экземпляр, просмотреть конфигурацию правила потока операций, запланированное событие или действие потока операций. При необходимости можно удалить этот экземпляр.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При удалении ожидающего экземпляра действия ожидания ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется. При удалении отложенного экземпляра запланированного события этот экземпляр события отменяется, статус запланированного события меняется на "Прекращено" и оно отключается. Для оставшихся случаев запланированного события не создаются дополнительные экземпляры.

#### Отложенные экземпляры действий ожидания.

Чтобы понять, как отложенные экземпляры действий ожидания обрабатываются правилом потока операций, рассмотрите следующий пример. Можно настроить правило потока операций со следующей намеченной последовательностью действий:

- 1 Действие ожидания с продолжительностью 24 часа
- 2 Действие отправки электронной почты
- 3 Действие ожидания с продолжительностью 48 часов
- 4 Действие отправки электронной почты
- 5 Действие создания задачи

Если эти действия настроены правильно, первое в этой последовательности действие ожидания (действие 1) находится в состоянии ожидания в течение 24 часов. После окончания периода ожидания выполняется действие отправки электронной почты (действие 2). Следующим в последовательности является второе действие ожидания (действие 3 в правиле потока операций). Оно находится в состоянии ожидания как минимум 48 часов. После окончания периода ожидания выполняется действие отправки электронной почты (действие 4) и действие создания задачи (действие 5).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Период ожидания указывает минимальный период времени, который должен истечь перед запуском Oracle CRM On Demand для выполнения других действий в правиле потока операции. Фактический период времени, истекающий до выполнения других действий, может быть большим в зависимости от загрузки в базу данных Oracle CRM On Demand и на сервер Oracle CRM On Demand, а также от числа ожидающих действий, которые отложены до окончания периода ожидания.



Но если для периода ожидания в действии 3 было неправильно указано значение 48 дней вместо 48 часов, состояние ожидания для этого действия будет сохраняться в течение 48 дней. Это действие отображается в мониторе ожидания потока операций, и можно просмотреть сведения о действии и проверить, правильно ли задан период ожидания. Затем можно удалить этот экземпляр действия ожидания.

При удалении экземпляра действия ожидания экземпляр правила потока операций прекращается и оставшиеся в нем действия не выполняются. В предыдущем примере происходит следующее:

- Если удалить действие 1, пока оно находится в состоянии ожидания, действия 2, 3, 4 и 5 не выполняются.
- Если удалить действие 3, пока оно находится в состоянии ожидания, действия 4 и 5 не выполняются.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Действия ожидания - единственный тип действий потока операций, который может находиться в состоянии ожидания.

### Отложенные экземпляры запланированных событий

Ожидающий экземпляр запланированного события остается в состоянии "В очереди" до наступления даты и времени планового выполнения экземпляра (дата возобновления). Датой возобновления является самая ранняя дата возможного выполнения экземпляра. В зависимости от нагрузки на базу данных Oracle CRM On Demand и на сервер Oracle CRM On Demand в это время, а также числа экземпляров действия ожидания и ожидающих экземпляров запланированных событий, экземпляр может быть выполнен не сразу. После начала выполнения экземпляра его статус меняется на "Выполняется", а также заполняется поле "Фактическая дата начала". Для просмотра обновленных полей может потребоваться обновить страницу браузера. Экземпляр продолжает появляться в мониторе ожидания потока операций во время его выполнения.

При необходимости можно удалить экземпляр запланированного события во время его выполнения. Если это сделать, экземпляр удаляется из монитора ожидания потока операций. Кроме того, для запланированного события устанавливается статус "Прекращено", запланированное событие отключается, для оставшихся случаев запланированного события не создаются дополнительные экземпляры. Данный экземпляр продолжает выполняться до следующего раза выполнения проверки Oracle CRM On Demand с целью определить, остается ли это запланированное событие активным. Во время выполнения экземпляра эта проверка выполняется с пятиминутными интервалами. Когда Oracle CRM On Demand определяет, что запланированное событие отключено, экземпляр, который выполнялся, прекращается, и любое действие потока операций, которое еще не было выполнено для экземпляра, не выполняется.

Также можно удалить экземпляр запланированного события, пока он находится в состоянии ожидания (то есть имеет статус "В очереди"), как описано в разделе [Удаление отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций](#) (на стр. 1730).

### Связанные темы

Сведения о запланированных событиях см. в следующих темах:

- [О запланированных событиях](#) (на стр. 1680)
- [Создание запланированных событий](#) (на стр. 1683)

Сведения об использовании монитора ожидания потока операций см. в следующих разделах:

- [Просмотр отложенных экземпляров в мониторе ожидания потока операций](#) (на стр. 1728)
- [Удаление отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций](#) (на стр. 1730)
- [Поля отложенного экземпляра потока операций](#) (на стр. 1731)

### Просмотр отложенных экземпляров в мониторе ожидания потока операций

Для просмотра отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций используется следующая процедура. Сведения о данных, которые записываются и отображаются в мониторе ожидания потока

операций, см. в разделах [Монитор ожидания потока операций \(на стр. 1727\)](#) и [Поля отложенного экземпляра потока операций \(на стр. 1731\)](#).

**Предварительные операции и условия.** Для использования мониторинга потоков операций роль пользователя должна включать полномочие "Управление правилами данных - управление правилами потока операций".

### ***Просмотр отложенного экземпляра в мониторе ожидания потока операций***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Мониторинг потоков операций".
- 3 На странице "Монитор потоков операций" выберите "Монитор ожидания потока операций".
- 4 На странице "Список ожидающих экземпляров" найдите нужный экземпляр.

**СОВЕТ.** Дополнительные сведения о фильтрации списков см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).

- 5 Для просмотра сведений об экземпляре нажмите ссылку "Идентификатор экземпляра".
- 6 Для просмотра сведений о действии потока операций или запланированном событии, экземпляром которого является данная запись, нажмите ссылку "Имя потока операций".

Для создания отфильтрованного списка отложенных экземпляров используется следующая процедура.

### ***Создание отфильтрованного списка отложенных экземпляров***

- На странице "Список ожидающих экземпляров" щелкните "Меню" в строке заголовка и выберите "Создать список".

Дополнительные сведения о создании и уточнении списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).

Для управления отфильтрованными списками отложенных экземпляров используется следующая процедура.

### ***Управление списками отложенных экземпляров***

- На странице "Список ожидающих экземпляров" щелкните "Меню" в строке заголовка и выберите страницу "Управление списками".

Дополнительные сведения об управлении списками см. в разделе Страница управления списками (см. [Страница "Управление списками" на стр. 148](#)).

Для просмотра фильтра для списка отложенных экземпляров используется следующая процедура.

### ***Просмотр фильтра для списка отложенных экземпляров***

- На странице "Список ожидающих экземпляров" щелкните "Меню" в строке заголовка и выберите "Показать фильтр списков".

Дополнительные сведения о фильтрах списков см. в разделе Страница просмотра списка (см. [Страница "Просмотр списка" на стр. 150](#)).

Дополнительные сведения об использовании монитора ожидания потока операций см. в следующих разделах:

- [Монитор ожидания потока операций \(на стр. 1727\)](#)
- [Удаление отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций \(на стр. 1730\)](#)
- [Поля отложенного экземпляра потока операций \(на стр. 1731\)](#)

## Связанные темы

Связанную информацию о правилах потока операций и запланированных событиях см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций \(на стр. 1650\)](#)

### Удаление отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций

Отложенные экземпляры можно удалять из монитора ожидания потока операций по одному за раз. Можно также удалять несколько ожидающих экземпляров одновременно, создавая отфильтрованный список экземпляров и используя страницу пакетного удаления. Сведения о данных, которые записываются и отображаются в мониторе ожидания потока операций, см. в разделах [Монитор ожидания потока операций \(на стр. 1727\)](#) и [Поля отложенного экземпляра потока операций \(на стр. 1731\)](#).

При удалении отложенных экземпляров необходимо учесть следующее:

- При удалении отложенного экземпляра действия ожидания из мониторинга ожидания потока операций работа экземпляра правил потока операций прекращается и не выполняется ни одно из оставшихся действий правила потока операций.
- При удалении отложенного экземпляра запланированного события этот экземпляр события отменяется, статус запланированного события меняется на "Прекращено" и оно отключается. Для оставшихся случаев запланированного события не создаются дополнительные экземпляры. Для создания дополнительных экземпляров запланированного события необходимо снова активировать это запланированное событие. Сведения об обновлении запланированных событий см. в разделе [Создание запланированных событий \(на стр. 1683\)](#).
- После удаления отложенного экземпляра действия ожидания или отложенного экземпляра запланированного события его восстановление невозможно.

**Предварительные операции и условия.** Для использования мониторинга потоков операций роль пользователя должна включать полномочие "Управление правилами данных - управление правилами потока операций".

Для удаления отложенного экземпляра из монитора ожидания потока операций используется следующая процедура.

### Удаление отложенного экземпляра из монитора ожидания потока операций

- 1 На странице "Список ожидающих экземпляров" найдите экземпляр, который требуется удалить.  
**СОВЕТ.** Дополнительные сведения о фильтрации списков см. в разделе [Фильтрация списков \(на стр. 143\)](#).
- 2 Нажмите ссылку "Удалить" для экземпляра.

Для удаления списка отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций используется следующая процедура.

### Удаление списка отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций

- 1 Создайте список экземпляров, которые требуется удалить, если он еще не создан. Дополнительные сведения о создании и уточнении списков см. в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#).
- 2 На странице "Список ожидающих экземпляров" откройте меню и выберите "Пакетное удаление".
- 3 Нажмите кнопку ОК, чтобы подтвердить удаление.

- 4 В разделе "Активные запросы" на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления" нажмите кнопку "Продолжить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если кнопка "Продолжить" не нажата, записи не удаляются.

**СОВЕТ.** К странице "Очередь пакетного удаления и восстановления" можно вернуться в любое время, щелкнув глобальную ссылку "Администратор", а затем "Очередь пакетного удаления и восстановления" на главной странице администратора.

- 5 Чтобы просмотреть сведения об операции удаления в файле журнала, на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления" щелкните "Просмотреть журнал удаления" в разделе "Обработанные запросы".

Дополнительные сведения об использовании монитора ожидания потока операций см. в следующих разделах:

- [Монитор ожидания потока операций \(на стр. 1727\)](#)
- [Просмотр отложенных экземпляров в мониторе ожидания потока операций \(на стр. 1728\)](#)
- [Поля отложенного экземпляра потока операций \(на стр. 1731\)](#)

#### Связанные темы

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций \(на стр. 1650\)](#)

#### Поля отложенного экземпляра потока операций

В следующей таблице описаны поля, которые можно просмотреть для отложенных экземпляров действий ожидания и запланированных событий.

| Поле                     | Описание экземпляров действий ожидания потока операций                                                                                                                                                                                                             | Описание экземпляров запланированных событий                                                             |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор экземпляра | Идентификатор, генерируемый Oracle CRM On Demand для данного экземпляра потока операций.                                                                                                                                                                           | Идентификатор, который создается в Oracle CRM On Demand для данного экземпляра запланированного события. |
| Имя потока операций      | Имя правила потока операций, в соответствии с которым настроено действие потока операций. Щелкнув имя правила потока операций, можно открыть страницу "Сведения о правилах потока операций", где можно просмотреть сведения о конфигурации правил потока операций. | Имя запланированного события, для которого это является экземпляром.                                     |
| Действие потока операций | Имя действия потока операций. "Экземпляр" - это экземпляр данного действия потока операций.                                                                                                                                                                        | Не применимо                                                                                             |

| Поле                    | Описание экземпляров действий ожидания потока операций                                                                                                                                                    | Описание экземпляров запланированных событий                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Инициировать событие    | Событие, которое иницирует вызов правила потока операций.                                                                                                                                                 | В этом поле всегда отображается значение "Запланированное событие".                                                                                                                                                                                                                                       |
| Начато:                 | Имя пользователя, действие которого запустило экземпляр правила потока операций.                                                                                                                          | Имя пользователя, который сделал это запланированное событие активным.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Дата начала             | Дата и время запуска экземпляра правила потока операций.                                                                                                                                                  | Дата и время создания отложенного экземпляра.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Дата возобновления      | Дата и время завершения периода ожидания для этого экземпляра действия потока операций.                                                                                                                   | Дата и время, после которых отложенный экземпляр будет выполнен.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Фактическая дата начала | Не применимо.                                                                                                                                                                                             | Если экземпляр еще не начал выполняться, это поле пустое.<br><br>Если экземпляр в данный момент выполняется, в этом поле отображаются дата и время начала выполнения экземпляра.                                                                                                                          |
| Статус                  | В этом поле всегда установлено значение "В очереди".<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> После начала выполнения экземпляра действия потока операций этот экземпляр удаляется из монитора ожидания потока операций. | Если экземпляр еще не начал выполняться, это поле имеет значение "В очереди".<br><br>Если экземпляр уже выполняется, это поле имеет значение "Выполняется".<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> После завершения экземпляра запланированного события этот экземпляр удаляется из монитора ожидания потока операций. |

| Поле                                     | Описание экземпляров действий ожидания потока операций                                                                                                                                                                              | Описание экземпляров запланированных событий                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выполнение №                             | Не применимо                                                                                                                                                                                                                        | Число запущенных экземпляров запланированного события. Это число включает текущий отложенный экземпляр.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если запланированное событие отключено, а затем повторно активировано, число возникновений сбрасывается на 1 в первом экземпляре, который создан после того, как правило сделано активным. |
| Тип записи                               | Тип записи, для которой был запущен экземпляр правила потока операций.                                                                                                                                                              | Тип записи, для которого настроено это запланированное событие.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Идентификатор строки записи              | Идентификатор строки записи, для которой был запущен экземпляр правила потока операций.                                                                                                                                             | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Тип родительской записи                  | Если запись, запустившая экземпляр правила потока операций, является дочерним элементом родительской записи в контексте действия, запустившего правило потока операций, это поле содержит тип родительской записи.                  | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Идентификатор строки родительской записи | Если запись, запустившая экземпляр правила потока операций, является дочерним элементом родительской записи в контексте действия, запустившего правило потока операций, это поле содержит идентификатор строки родительской записи. | Не применимо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Дополнительные сведения об использовании монитора ожидания потока операций см. в следующих разделах:

- [Монитор ожидания потока операций \(на стр. 1727\)](#)
- [Просмотр отложенных экземпляров в мониторе ожидания потока операций \(на стр. 1728\)](#)
- [Удаление отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций \(на стр. 1730\)](#)

#### Связанные темы

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций \(на стр. 1650\)](#)

## Правила и назначение данных

Нажмите тему, чтобы просмотреть пошаговые инструкции для процедур настройки правил назначения (для автоматического назначения записей), определений прогнозов, макетов преобразования зацепок и отображений, методологии продаж и отраслей:

- [Настройка правил назначения \(на стр. 1738\)](#)
- [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок \(на стр. 1745\)](#)
- [Создание макетов преобразования зацепок \(на стр. 1746\)](#)
- [Настройка определения прогноза \(на стр. 1750\)](#)
- [Обновление определения прогноза \(на стр. 1756\)](#)
- [Настройка процессов продаж, категорий и инструкций \(см. \[Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов\]\(#\) на стр. 1757\)](#)
- [Настройка списка отраслей компании \(на стр. 1764\)](#)

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [О правилах назначения \(на стр. 1734\)](#)
- [Администрирование преобразования зацепки \(см. \[Администрирование преобразования зацепок\]\(#\) на стр. 1743\)](#)

## О правилах назначения

**Перед началом работы** Для настройки правил назначения роль пользователя должна предусматривать полномочие "Правила и назначение данных".

Правила назначения позволяют автоматически назначить зацепку, бизнес-возможность, запрос на обслуживание или субъект соответствующему работнику, команде и территории на основании правил (называемых группами правил), настроенных администратором компании.

Если в компании используется групповое назначение, все члены группы совместно используют записи, назначаемые одному из членов группы. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление группами \(на стр. 1614\)](#).

В зависимости от структуры и бизнес-процессов компании правила назначения могут быть достаточно простыми. Пример:

- сбытовые зацепки по каждому географическому региону назначаются региональному менеджеру по сбыту;
- новые запросы на обслуживание назначаются менеджеру по техническому обслуживанию.

Правила также могут быть более сложными. Пример:

- большинство зацепок назначаются специалисту по продажам данного продукта и географическому местоположению, однако некоторые назначаются менеджеру по телефонному маркетингу;
- большинство запросов на обслуживание назначаются по сфере возникновения, однако все запросы, связанные с определенным продуктом, направляются одному работнику.

В следующей таблице рассматриваются возможные способы назначения записей различных типов.



| Тип записей             | Способы назначения                                                                                                                                                       |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъекты                | Можно назначать записи работнику или территории. Кроме того, можно указывать команды, члены которых будут получать назначаемые записи в совместное владение.             |
| Зацепки                 | Можно назначать записи работнику.                                                                                                                                        |
| Возможности             | Можно назначать записи работнику или территории. Кроме того, можно указывать команды, члены которых будут получать назначаемые бизнес-возможности в совместное владение. |
| Запросы на обслуживание | Можно назначать записи работнику.                                                                                                                                        |

Правила назначения в активной группе правил применяются, когда для типа записи имеют место следующие условия.

- Для зацепок: установлен флажок "Переназначение владельца" и изменения сохранены.
- Для запросов на обслуживание:
  - запрос на обслуживание создан без владельца или владелец удален из записи (т. е. поле "Владелец" пустое);
  - Установлен флажок "Переназначение владельца" и изменения сохранены.
- Для организаций: установлен флажок "Переназначение владельца" и изменения сохранены.
- Для возможностей: установлен флажок "Переназначение владельца" и изменения сохранены.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Диспетчер назначений пытается переназначить запись сразу после установки флажка "Переназначение владельца" для записи и ее сохранения. Однако, если запись зацепки преобразована в запись организации или возможность, любые попытки переназначения будут неудачными, поскольку диспетчер назначений не может переназначить запись до полного преобразования зацепки. Например, если при преобразовании зацепки правило потоков операций установит флажок переназначения владельца, либо для организации или возможности будет установлено значение по умолчанию, переназначения записи не произойдет. Вместо этого надо будет провести переназначение вручную, установив этот флажок после полного преобразования записи.

### Уведомления по электронной почте

При назначении запроса на обслуживание или зацепки какому-либо владельцу ему отправляется сообщение электронной почты. Шаблон, используемый для электронной почты, определяется выбранным на странице личных сведений языком. Например, если пользователь хочет получать уведомления электронной почты на испанском, то испанский язык должен быть выбран в поле "Язык" на странице личных сведений. Отправку уведомлений по электронной почте можно отключить для конкретного правила, сняв флажок "Отправка уведомления по электронной почте" на странице "Редактирование правила назначения запросов на обслуживание". Для получения дополнительных сведений об обновлении правил назначений см. Настройка правил назначений (см. [Настройка правил назначения](#) на стр. 1738).

В уведомлениях электронной почты в графе адреса "От" всегда будет стоять , а в поле "Отправитель" установлен адрес, указанный в поле "Обратный адрес электронной почты" в группе назначения правила. Oracle CRM On Demand добавляет строку к каждому электронному письму, чтобы его можно было отследить в системе доставки электронной почты Oracle. Если получатель электронного письма отвечает на уведомление, то в поле "Кому" в ответе устанавливается адрес, указанный в поле "Обратный адрес электронной почты" в группе назначения правила.

### Отслеживание процесса переназначения

Для отслеживания процесса переназначения владельцев предусмотрено три поля, которые также позволяют проанализировать длительность процесса переназначения. Эти поля можно добавлять к макетам страниц субъекта, бизнес-возможности, зацепки и запроса на обслуживание. Ниже приведено описание этих полей.

- **Статус назначения**

Возможны следующие состояния: 'В очереди' (запись находится в очереди на обработку диспетчером назначений) и 'Обрабатывается' (запись в данный момент обрабатывается диспетчером назначений); если состояние не указано, запись не помещена в очередь и не обрабатывается.

- **Дата представления последнего назначения**

Если запись помещена в очередь на обработку или в данный момент обрабатывается диспетчером назначений, в этом поле отображается дата и время сохранения записи при установленном флажке 'Переназначение владельца'. Однако в случае записи запроса на обслуживание в этом поле отображается дата и время сохранения записи при незаполненном поле 'Владелец'.

- **Дата выполнения последнего назначения**

Если запись ранее не была переназначена, это поле не заполнено; в противном случае в этом поле отображается дата и время последнего переназначения.

Подробнее о добавлении полей к макетам страниц см. в разделе Пользовательская настройка статических макетов страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393).

### Активация групп правил

Можно создать несколько групп правил назначения, но одновременно для каждого типа записей может быть активна только одна группа правил.

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Группа правил, помеченная как *активная* на момент последнего освобождения правил, остается активной до следующего освобождения правил. При следующем освобождении правил активной становится та группа правил, которая была помечена как *активная* последней. Создав новую группу правил и пометив ее как активную, не удаляйте предыдущую активную группу правил до освобождения правил.

**СОВЕТ.** Группы правил могут служить источником справочной информации по хронологии работы с потенциальными клиентами. Вместо удаления групп правил можно помечать их как неактивные.

### О назначении группам

Если в компании записи назначаются не группам в целом, а отдельным сотрудникам, администратор компании должен выполнить следующие действия.

1. Выбрать поле "Назначение группы по умолчанию" на странице "Профиль компании" (см. Настройка профиля компании и задание значений по умолчанию для глобальных параметров (см. [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) на стр. 1233)).
2. Настроить группы перед активизацией правил назначения (см. Настройка групп (см. [Настройка групп пользователей](#) на стр. 1616)).
3. Выбрать одного из участников группы в качестве владельца субъектов или бизнес-возможностей на время выполнения процедуры назначения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функции для групп не поддерживаются для записей запросов на обслуживание и зацепок.

После назначения записи владельцу в группе запись отображается следующим образом.

- В поле "Владелец" отображается информация о владельце.
- Если поле "Основная группа" добавлено к макету администратором компании, в этом поле на страницах редактирования записи и сведений о записи отображается имя группы, к которой принадлежит владелец.

- Запись отображается в тех частях приложения, в которых обычно находятся записи сотрудников, в частности, на главной странице и в списках записей.

Как правило, всем участникам группы предоставляется полный доступ к записи, однако можно ограничить доступ пользователей путем настройки уровней доступа.

### Режимы диспетчера назначений и владения записями

Диспетчер назначений может переназначать записи только пользователям. Переназначение записи возможно только в том случае, если в правах собственности для типа записи указан пользовательский режим или смешанный. При наличии основной пользовательской книги, назначенной записи перед повторным назначением записи владельцу с помощью диспетчера назначений, основная книга будет удалена диспетчером назначений из этой записи. Переназначение записи невозможно, если для типа записи указан режим книги. Если настройка типа записи выполняется в режиме книги, настоятельно рекомендуется сделать все группы правил для данного типа записи неактивными. Для получения дополнительных сведений о режимах владения записями см. Режимы владения записями (см. [Режимы владения записью](#) на стр. 1577).

### Сценарий назначения зацепок

Далее рассматривается пример типичных бизнес-правил компании для назначения зацепок. Для настройки автоматического назначения зацепок компании администратор выполняет следующие действия.

1. Формулирует бизнес-правила компании по назначению зацепок сотрудникам.  
Например, для субъектов в США территории сбыта часто назначаются по штатам, но в некоторых штатах при назначении территорий учитывается классификация продукции. Может действовать правило, согласно которому субъект 'Corporation XYZ' всегда назначается одному и тому же менеджеру отдела продаж независимо от состояния зацепки и от заинтересованности в конкретной продукции.
2. Формирует список сценариев назначения, необходимых для соблюдения бизнес-правил.
  - **Субъект (компания) - Corporation XYZ.** Назначается менеджеру отдела продаж А.
  - **Штат в основном адресе - CA, NV, OR, WA.** Назначается менеджеру отдела продаж В.
  - **Штат в основном адресе - OH, IN, MI, NY, KY.** Назначается менеджеру отдела продаж С.
  - **Потенциальный клиент (не из указанных выше штатов и не из корпорации XYZ) заинтересован в продукте ABC** Назначается менеджеру отдела продаж D.
  - **Штат в основном адресе не указан.** Назначается менеджеру отдела продаж Е.
3. Располагает сценарии в порядке их рассмотрения.  
Сначала рассматривается поле 'Субъект'. Если его значение - 'Corporation XYZ', потенциальный клиент назначается менеджеру отдела продаж А независимо от других условий. Если этот критерий не выполнен, рассматривается поле 'Основной адрес' - 'Штат'. Если его значение - 'CA', 'NV', 'OR' или 'WA', потенциальный клиент назначается менеджеру отдела продаж В.

Как показывает опыт, работа с шаблоном назначения записей упрощает планирование сценариев назначений в компании и настройку правил для получения требуемых результатов.

### Условия в критериях для правил назначения

В критериях для правил назначения допускаются следующие условия.

- **Между.** Правило связывается с теми записями, в которых значение в поле критерия находится между двумя значениями, заданными для критерия в правиле. (Записи, в которых значение в поле критерия равно одному из этих значений, исключаются.) Значения следует разделять запятыми. Употребление дефиса (-) для разделения значений или задания диапазона не допускается.  
Условие "Между" применяется только к полям дат. Даты должны быть представлены в формате ММ/ДД/ГГГГ.
- **Содержит все значения.** Правило связывается с теми записями, в которых значение в поле критерия точно соответствует заданным значениям. Приложение не извлекает подстроки значений или то же

значение, записанное с другим регистром. Можно ввести одно значение или несколько значений, разделенных запятыми.

- **Содержит точное значение поля.** Правилу соответствуют те записи, в которых поле критерия содержит все значение критерия, заданное для правила, и не содержит дополнительных символов. Например, правилу со значением критерия *Закрито* соответствуют записи, в которых поле критерия содержит значение "Закрито", но не "Закрито/реализовано".

Условие "Содержит точное значение поля" не применяется к полям дат и к числовым полям.

- **Не содержит значений.** Правило связывается с теми записями, в которых поле критерия содержит любые значения, отличные от значения критерия, заданного для правила.

Условие "Не содержит значений" не применяется к полям дат и к числовым полям.

- **Меньше или равно.** Правило связывается с теми записями, в которых значение в поле критерия меньше или равно значению критерия, заданному для правила.

Условие "Меньше или равно" применяется только к числовым полям и к полям денежных значений.

- **Больше или равно.** Правило связывается с теми записями, в которых значение в поле критерия больше или равно значению критерия, заданному для правила.

Условие "Больше или равно" применяется только к числовым полям и к полям денежных значений.

Необходимо отметить несколько моментов, касающихся критериев правил.

- Правило без критерия всегда успешно.
- Правила оцениваются последовательно, и оценка заканчивается, когда выполняется критерий правила.

Например, если оценивается десять правил и выполняется критерий правила 6, правила 7, 8, 9 и 10 игнорируются (то есть не оцениваются). Аналогично, если правило 6 не содержит критерия, правило 6 считается успешным и правила 7, 8, 9 и 10 игнорируются.

Пошаговые инструкции по настройке правил назначения см. в разделе [Настройка правил назначения \(на стр. 1738\)](#).

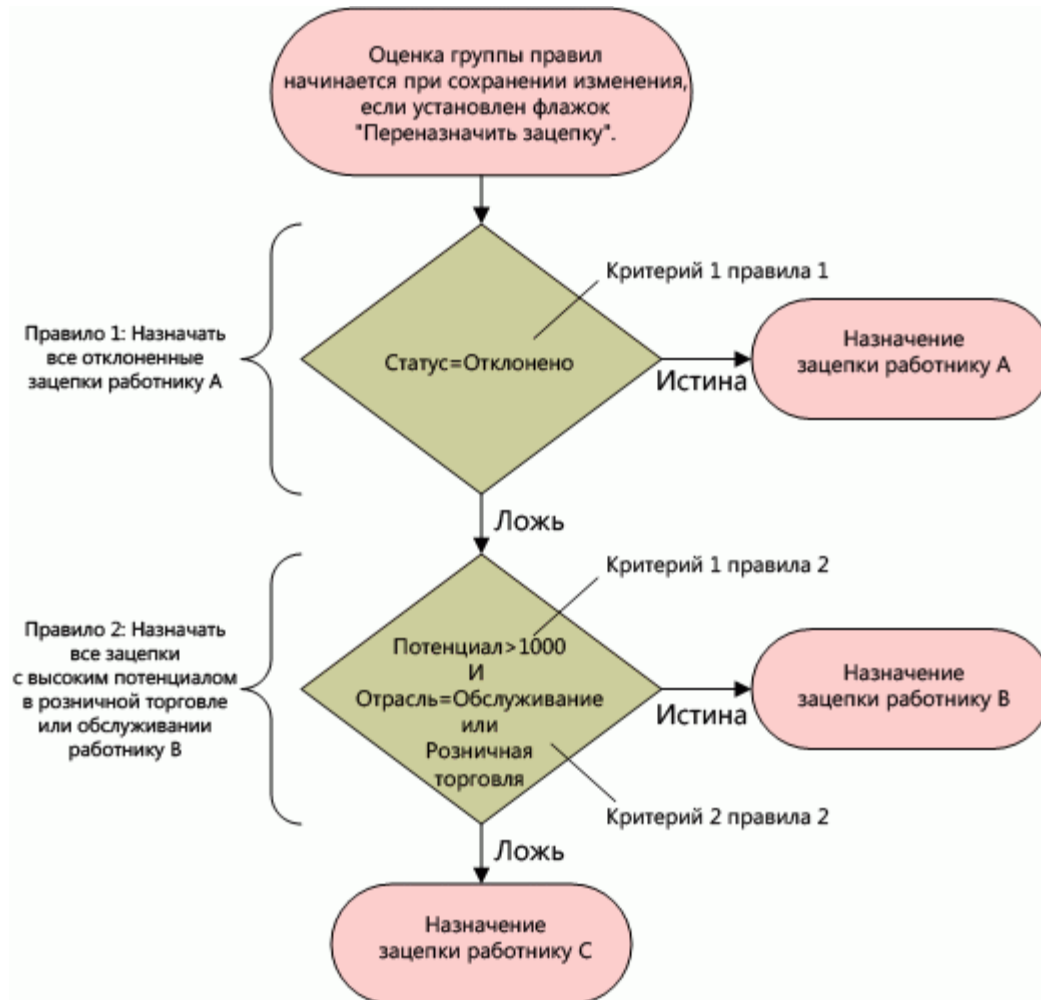
## Настройка правил назначения

### Подготовка.

- Для настройки правил назначения роль пользователя должна предусматривать полномочие "Правила и назначение данных".
- О проектировании правил назначения см. в разделе [О правилах назначения \(на стр. 1734\)](#).

### Пример группы правил назначения

Группы правил состоят из правил, которые, в свою очередь, состоят из критериев. Компоненты группы правил показаны на следующем рисунке.



Как оценивается группа правил назначения зацепок

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для правильной работы кнопки 'Отклонить' на странице 'Сведения о зацепке' правило назначения отклоненных зацепок должно быть первым в группе правил.

### Процедура настройки правил назначения

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Правила назначения" нажмите ссылку для подходящего типа записей.  
Отображается список всех групп правил, заданных для компании к настоящему моменту.
- 4 Создание новой группы правил
  - a Нажмите кнопку "Создать группу правил".
  - b На странице создания/редактирования введите значения в полях.

| Поле              | Описание                                    |
|-------------------|---------------------------------------------|
| Имя группы правил | Уникальное имя длиной не более 30 символов. |

| Поле                                        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Активная группа правил                      | Одновременно может быть активной только одна группа. При задании новой группы правил в качестве активной ранее активизированная группа правил становится неактивной.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Владелец неназначенного                     | Сотрудник, унаследовавший записи, которые не были назначены по какому-либо правилу.<br><b>Пример.</b> Сотрудник С на рис. 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Обратный адрес электронной почты            | Это поле отображается только для групп правил запросов на обслуживание и зацепок. Адрес электронной почты, указанный в поле "Обратный адрес эл. почты" в группе правила назначения, отображается в поле "Отправитель" в уведомлениях по электронной почте, которые отправляются владельцам зацепок или запросов на обслуживание. Кроме того, если получатель сообщения отвечает на уведомление по электронной почте, в поле "Кому" в ответе вводится адрес электронной почты, который был указан в поле "Обратный адрес эл. почты".<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Для записей организаций и бизнес-возможностей уведомления по электронной почте не передаются. |
| Территория неназначенной организации        | Территория, унаследовавшая записи, которые не были назначены по какому-либо правилу.<br>Это поле отображается только для групп правил организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Территория неназначенной бизнес-возможности | Территория, унаследовавшая записи, которые не были назначены по какому-либо правилу.<br>Это поле отображается только для групп правил бизнес-возможности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**с** Сохраните запись.

Имя новой группы правил сохраняется, что позволяет в дальнейшем добавлять правила к этой группе.

**5** Добавление правила к группе правил

**a** На странице "Сведения о группе правил" выберите "Создать" на панели заголовка "Правила".

**b** На странице создания/редактирования введите значения в полях.

В столбце "Пример" этой таблицы показано заполнение полей для правила 2 на рис. 1.

| Поле        | Описание        | Пример                                    |
|-------------|-----------------|-------------------------------------------|
| Имя правила | Уникальное имя. | Назначение зацепок с высокой вероятностью |

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                            | Пример                                                         |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                     | заключения сделки в отделе розничной торговли или обслуживания |
| Порядок                               | Порядок вычисления правил. Если для одного из правил выполняется критерий, эта запись назначается, а последующие правила не учитываются.                                                                                                            | 1                                                              |
| Назначить владельцу                   | Если критерии для правила выполняются, запись назначается данному пользователю.<br><br>В случае назначения субъектов и бизнес-возможностей группам пользователь должен быть участником группы, которой предоставляется совместный доступ к записям. | Сотрудник В                                                    |
| Назначить территорию                  | Если критерии для правила выполняются, запись назначается данной территории.<br><br>Это поле отображается только для правил организации и бизнес-возможности.                                                                                       | Северо-западный регион                                         |
| Включить связанные контакты           | Если критерии для правила выполняются, контакты, связанные с субъектом, назначаются владельцу и территории указанного субъекта.<br><br>Это поле отображается только для правил организации.                                                         | Не применимо                                                   |
| Включить связанные бизнес-возможности | Если критерии для правила выполняются, бизнес-возможности, связанные с субъектом, назначаются владельцу и территории указанного субъекта.<br><br>Это поле отображается только для правил организации.                                               | Не применимо                                                   |
| Предусмотреть назначение команды      | Если критерии для правила выполняются, участники команды назначаются субъекту.                                                                                                                                                                      | Не применимо                                                   |



| Поле | Описание                                                                  | Пример |
|------|---------------------------------------------------------------------------|--------|
|      | Это поле отображается только для правил организации и бизнес-возможности. |        |

**c** Сохраните запись.

Правило сохраняется, после чего к нему можно добавлять критерии.

**6** Обновление прав доступа к субъектам и бизнес-возможностям для связанных записей и пользователей (необязательный этап)

**a** На странице "Сведения о группе правил" щелкните ссылку "Имя" для правила, в котором требуется обновить доступ для связанных записей и пользователей.

**b** На странице "Сведения о группе правил" выберите "Добавить пользователей" или "Редактировать пользователей" на панели заголовка "Назначение команды".

**c** Нажмите значок "Поиск" и выберите пользователей.

**d** Назначьте уровни доступа для субъектов, контактов и бизнес-возможностей.

**e** Сохраните внесенные изменения.

**7** Добавление критерия к правилу

**a** На странице "Сведения о правиле" выберите "Создать" на панели заголовка "Критерии правила".

**b** На странице создания/редактирования введите значения в полях.

В столбце "Пример" этой таблицы показано заполнение полей для правила 2 на рис. 1.

| Поле     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Пример                |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Поле     | Имя вычисляемого поля.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если метка поля изменена, отображается новое имя поля.                                                                                                                                                                                                                     | Потенциальная выручка |
| Условие  | Следующие условия не применяются к полям дат и к числовым полям: "Содержит все значения", "Содержит точное значение поля" и "Не содержит значений".<br>Следующие условия применяются только к полям дат и к числовым полям: "Больше или равно", "Меньше или равно".<br>Оператор "Между" применяется только к полям дат. | Больше или равно      |
| Значения | Значения следует разделять запятыми. Если значение, с которым выполняется сравнение, содержит запятую (например, адрес), заключите это значение в кавычки.<br>В случае условия "Между" введите минимальное и максимальное значение, разделив их запятыми.                                                               | 10000                 |

**c** Выполните одно из следующих действий.

- Если требуется продолжить добавление критериев к правилу, выберите "Сохранить и создать критерии правила" и вернитесь к шагу b. Если для правила задано несколько критериев, правило применяется только в том случае, если выполнены *все критерии*.

- По завершении ввода критериев для правила нажмите "Сохранить".

- 8 В строке заголовка правил на странице "Сведения о правиле" выберите "Вернуться к сведениям о группе правил".
- 9 На странице "Сведения о группе правил" выполните одно из следующих действий.
  - Если требуется продолжить добавление правил к группе правил, вернитесь к шагу 5.
  - После ввода правил для группы правил выберите "Вернуться к списку групп правил" для завершения.

**СОВЕТ.** Порядок выполнения правил соответствует порядку их расположения в группе правил, поэтому необходимо убедиться в том, что правила расположены в надлежащей последовательности. Если одно из правил соответствует критериям, последующие правила не учитываются.

### **Редактирование, активизация или отмена активизации группы правил**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Правила назначения" выберите ссылку на тип правил назначения, которые требуется отредактировать.  
Отображается список всех групп правил этого типа, заданных для компании к настоящему моменту.
- 4 Выберите ссылку на группу правил, которую требуется обновить.
- 5 На странице "Сведения о группе правил" выберите "Правка".
- 6 Обновите поля и сохраните запись.  
Внесенные изменения вступают в силу в полночь по времени Oracle Server (по умолчанию) или в момент обновления групп правил назначения.

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Группа правил, помеченная как *активная* на момент последнего выпуска правил, остается активной до следующего выпуска правил даже в том случае, если за этот период другая группа правил помечена как *активная*. При следующем освобождении правил активной становится та группа правил, которая была помечена как *активная* последней. Создав новую группу правил и пометив ее как *активную*, не удаляйте предыдущую активную группу правил до освобождения правил.

### **Редактирование правил назначения**

- 1 На странице "Сведения о группе правил" нажмите ссылку "Правка" для правила, которое требуется изменить.
- 2 Обновите поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Изменить порядок вычисления правил можно путем редактирования поля "Порядок". Для правила, которое требуется изменить, введите порядковый номер, больший порядкового номера правила, которое должно предшествовать данному правилу, но меньший порядкового номера правила, которое должно следовать за ним.

Например, если при наличии трех правил с порядковыми номерами от 0 до 3 требуется изменить порядок таким образом, чтобы правило с порядковым номером 1 вычислялось после правила с порядковым номером 2, задайте для правила с порядковым номером 1 новый порядковый номер, например, 2,1 (любое значение, большее двух, но меньшее трех).

- 3 Сохраните запись.

### **Администрирование преобразования зацепок**

Пользователи компании могут преобразовывать записи зацепок в записи субъектов, контактов и бизнес-возможностей. Если для компании настроено использование Oracle CRM On Demand Partner Relationship

Management Edition, пользователи могут также преобразовывать записи зацепок в записи регистрации сделок.

Для преобразования записи зацепки пользователи могут выполнить одно из следующих действий:

- Создать новые записи организации (субъекта), контакта, бизнес-возможности или регистрации сделки, которые автоматически связываются с записью зацепки.
- Связать запись зацепки с существующими записями организации и контакта. Во время преобразования зацепки пользователи выбирают записи организации и контакта, которые они хотят связать с зацепкой.

Если необходимые параметры сделаны доступными в макетах преобразования зацепок, пользователи могут также выполнять следующие действия:

- Скопируйте участников команды для зацепки в команду организации, контакта и возможности, созданную для зацепки и связанную с ней в процессе преобразования.
- Скопируйте записи пользовательских объектов, связанных с зацепкой, в организацию, контакт и возможность, созданные для зацепки и связанные с ней в процессе преобразования.

Параметры, доступные пользователям, отображаются на странице "Преобразование зацепки". Здесь создаются макеты преобразования зацепок для страницы, которые назначаются ролям пользователей.

В стандартном приложении часть информации из записи зацепки переносится в соответствующие поля в записях об организации, контакте, возможности и регистрации сделки, созданных для зацепки или связанных с ней во время преобразования. Переносимые сведения можно определить, настроив следующее:

- Отображение между полями в типе записи зацепки и типами записей организации, контакта, регистрации сделки и возможности. Подробнее см. в разделе Сопоставление дополнительных полей во время преобразования зацепки (см. [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#) на стр. 1745).
- Поля из записи зацепки, которые отображаются в разделах "Возможность" и "Регистрация сделки" на странице преобразования зацепки. Пользователи могут изменить эти поля на странице "Преобразование зацепки". Эти значения затем переносятся в новую возможность или регистрацию сделки. Сведения о настройке полей, которые отображаются на странице преобразования зацепок, см. в разделе [Создание макетов преобразования зацепок](#) (на стр. 1746).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Только поля, отображенные на поля в соответствующем типе записи, доступны для добавления в макет страницы преобразования зацепки. Если поле, которое требуется добавить на страницу преобразования зацепки, еще не отображено на поля в соответствующем типе записи, необходимо сначала отобразить это поле, после чего можно будет добавить его в макет страницы преобразования зацепки. Кроме того, объединенные поля и поля с типом поля "Веб-ссылка" недоступны для добавления в макет преобразования зацепки, даже если такие поля отображены на поля в соответствующем типе записи. Поле "Связанная возможность" и поле "Следующий шаг" всегда выводятся на странице преобразования зацепки в разделе "Возможность", а поле "Имя регистрации сделки" и поле "Главная организация партнера" всегда выводятся в разделе "Регистрация сделки". Удаление этих полей из макета страницы невозможно.

Для преобразования зацепок пользователи должны иметь соответствующий доступ к типам записей и соответствующие привилегии для их роли. Дополнительные сведения см. в разделе Настройки профиля доступа и роли для преобразования зацепок (см. [Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок](#) на стр. 277).

При отклонении зацепки пользователь должен выбрать код отклонения в поле "Код отклонения" на странице отклонения зацепок. Ряд значений для поля "Код отклонения" вводится автоматически, но можно изменить эти значения или добавить дополнительные значения в список. Подробнее о списке выбора "Код отклонения", см. в разделе [Код отклонения для зацепок](#) (на стр. 1749).

#### Связанные темы

Для получения дополнительной информации об администрировании преобразования зацепок см. следующие темы:

- [Процесс настройки преобразования зацепок \(на стр. 1745\)](#)
- [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок \(на стр. 1745\)](#)
- [Создание макетов преобразования зацепок \(на стр. 1746\)](#)

### Процесс настройки преобразования зацепок

Чтобы задать настройки преобразования и отклонения зацепок для пользователей и типов записей, выполните следующие задачи:

- 1 Если требуется отображать дополнительные поля во время преобразования зацепки, настройте новые отображения.  
Для получения дополнительной информации при отображении полей см. раздел [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок \(на стр. 1745\)](#).
- 2 Чтобы настроить макет страницы преобразования зацепок:
  - a Создайте новые макеты.  
Для получения дополнительной информации по созданию макетов см. раздел [Создание макетов преобразования зацепок \(на стр. 1746\)](#).
  - b Добавьте новые макеты к соответствующим ролям.  
Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).
- 3 Удостоверьтесь, что у пользователей есть соответствующий доступ к типам записей и соответствующие привилегии для их роли.  
Для получения дополнительной информации о параметрах настройки, которые требуются для преобразования зацепок, см. раздел [Настройки профилей доступа и ролей для преобразования зацепок \(см. Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок на стр. 277\)](#).
- 4 Если требуется изменить значения в списке выбора "Код отклонения", измените значения полей.  
Для получения дополнительной информации о редактировании значений полей см. раздел [Создание и изменение полей \(см. Создание и редактирование полей на стр. 1346\)](#). Подробнее о списке выбора "Код отклонения", см. в разделе [Код отклонения для зацепок \(на стр. 1749\)](#).

### Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок

Пользователи компании могут преобразовывать записи зацепок в записи субъектов, контактов и бизнес-возможностей. Если для компании настроено использование Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, пользователи могут также преобразовывать записи зацепок в записи регистрации сделок.

Когда пользователи преобразовывают зацепки в записи субъектов, контактов, бизнес-возможностей или регистрации сделок, некоторые значения переносятся в новые записи по умолчанию. Вместе с тем, можно расширить объем переносимой информации введением дополнительных полей, в том числе пользовательских полей. Пример отображения полей зацепок см. в разделе [Зацепки \(на стр. 263\)](#).

При преобразовании записи зацепки значения отображенных полей переносятся следующим образом.

- Когда пользователь создает новую запись субъекта, контакта, бизнес-возможности или регистрации сделки, значения отображенных полей записи зацепки переносятся в указанные поля новой записи.
- Когда пользователь связывает запись зацепки с существующими записями субъектов, контактов, бизнес-возможностей или регистраций сделок, выбранными при преобразовании зацепки, поля существующих записей, уже содержащие значения, не изменяются. Пустые поля заполняются значениями из отображенных полей зацепки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователь партнера не может утвердить регистрацию сделки или назначить ей утверждающего. Поэтому попытка пользователя партнера преобразовать зацепку в регистрацию сделки закончится неудачно, если процесс преобразования попытается обновить поле "Текущий утверждающий" или "Окончательный утверждающий" в записи регистрации сделки. Если компания разрешает пользователям партнеров преобразовывать зацепки в регистрации сделок, не отображайте никакие поля типа записи "Зацепка" в поле "Текущий утверждающий" или "Окончательный утверждающий" типа записи "Регистрация сделки".

#### О полях веб-ссылок

Не отображайте поля веб-ссылок при преобразовании зацепок. Такие поля содержат не данные, а сценарии для ссылок, выбираемых пользователями для выполнения тех или иных действий. Содержимое полей веб-ссылок при преобразовании зацепки не переносится в новые записи.

#### Об объединенных полях

Не отображайте объединенные поля для преобразования зацепки. *Объединенное поле* - это поле, в котором могут отображаться значения из нескольких полей, а также текст. Содержимое объединенного поля при преобразовании зацепки не переносится в новые записи. Если необходимо перенести значения из полей, отображаемых в объединенном поле, в новые записи при преобразовании зацепки, отображайте отдельные поля для преобразования зацепки.

#### О полях и значениях настроенных списков выбора

Можно установить соответствие между полями списков выбора из записи зацепки и текстовыми полями (полными или сокращенными) в записях субъектов, контактов, бизнес-возможностей или регистраций сделок либо полем списка выбора с идентичными значениями.

**Перед началом работы** Чтобы пользователь мог выполнить следующую процедуру, его роль должна включать привилегию "Правила и назначение данных".

#### *Процедура установления соответствия дополнительных полей для преобразования зацепок*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила и назначение данных".
- 3 В разделе "Администрирование преобразования зацепок" щелкните ссылку "Отображение преобразования зацепки".
- 4 На странице "Соответствие при преобразовании зацепок" выберите поля для установления соответствия.
- 5 Чтобы вернуться к параметрам соответствия по умолчанию, нажмите кнопку "По умолчанию" в строке заголовка.
- 6 Нажмите "Сохранить".

#### Создание макетов преобразования зацепок

Параметры, доступные для пользователей при преобразовании зацепок, можно указать, создав настроенные макеты для страницы преобразования зацепок и назначив макеты ролям пользователей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для преобразования зацепок в организации (субъекты), контакты, бизнес-возможности или регистрации сделок у пользователей должны быть также соответствующие параметры настройки в их профилях доступа и роли. Для получения дополнительной информации о параметрах настройки, которые требуются для преобразования зацепок, см. раздел Настройки профилей доступа и ролей для преобразования зацепок (см. [Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок](#) на стр. 277).

В следующей таблице показаны параметры, которые можно сделать доступными на странице преобразования зацепок.

| Тип записи                | параметры                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Субъект</b>            | Не преобразовывать в организацию<br>Использовать существующую организацию<br>Автосоздание новой организации<br>Копирование команды для зацепки в организацию<br>Связывание пользовательского объекта $n$ , где $n$ - число от 01 до 40                                |
| <b>Контакт</b>            | Использовать существующий контакт<br>Автосоздание нового контакта<br>Копирование команды для зацепки в контакт<br>Связывание пользовательского объекта $n$ , где $n$ - число от 01 до 40                                                                              |
| <b>Бизнес-возможность</b> | Не преобразовывать в сделку<br>Автоматическое создание новой бизнес-возможности<br>Копирование команды для зацепки в возможность<br>Связывание пользовательского объекта $n$ , где $n$ - число от 01 до 40                                                            |
| <b>Регистрация сделки</b> | Не создавать регистрацию сделки<br>Автоматическое создание регистрации сделки<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Параметры регистрации сделки применимы только в том случае, если в компании настроено использование Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. |

Предоставляется стандартный макет, Стандартный макет включает все параметры для организаций, контактов и сделок, но не для регистраций сделок. Можно скопировать стандартный макет, а затем изменить копию, но сам стандартный макет невозможно изменить или удалить.

В зависимости от параметров, доступных для типа записи, разделы типов записи на странице преобразования зацепок затрагиваются следующим образом:

- Если для типа записи не делается доступным ни один параметр, страница преобразования зацепок не включает раздел для того типа записи.
- Если для типа записи "Организация" сделан доступным только параметр "Не преобразовывать в организацию", раздел "Организации" не отображается на странице.



- Если для типа записи "Возможность" сделан доступным только параметр "Не преобразовывать в сделку", раздел "Возможность" не появляется на странице.
- (Применимо только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.) Если для типа записи "Регистрация сделки" сделан доступным только параметр "Не создавать регистрацию сделки", раздел "Регистрация сделки" не отображается на странице.

**Перед началом работы** Чтобы выполнить процедуру, описанную в этом разделе, роль пользователя должна включать привилегию "Правила и назначение данных".

#### **Чтобы создать макет преобразования зацепок**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила и назначение данных".
- 3 В разделе "Администрирования преобразования зацепки" нажмите "Макет преобразования зацепок".
- 4 На странице списка макетов преобразования зацепок нажмите "Создать макет".
- 5 На шаге 1, "Имя макета":
  - a Введите имя для макета.
  - b Введите описание для макета (необязательно).
  - c Если нужно, чтобы этот макет был стандартным для всех пользователей, выберите параметр "Стандартный макет преобразования зацепок".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** По умолчанию, стандартный макет преобразования зацепок, предусмотренный в Oracle CRM On Demand, действует как стандартный макет преобразования зацепок для компании, если другой макет не помечен как значение по умолчанию. Если создан другой макет, и для него выбран параметр "Макет по умолчанию", то стандартный макет преобразования зацепок больше не будет значением по умолчанию. Таким образом, стандартный макет преобразования зацепок используется по умолчанию только в том случае, если ни для какого другого макета не выбран параметр "Макет по умолчанию". Тем не менее, флажок "Макет по умолчанию" для стандартного макета преобразования зацепок всегда снят, даже когда он действует как значение по умолчанию.

- 6 На шаге 2, "Выбор действий", выделите тип записи, для которого нужно выбрать действия (организация, контакт, бизнес-возможность или регистрация сделки) в разделе типа записи для преобразования зацепки, а затем воспользуйтесь стрелками, чтобы переместить действия, которые хотите отобразить на странице, из раздела "Доступные действия преобразования зацепок" в раздел "Выбранные действия преобразования зацепок". Повторите этот шаг для каждого из типов записи.
- 7 На шаге 3, "Выбор полей", укажите поля зацепки, которые требуется перенести в разделы "Возможность" и "Регистрация сделки" на странице преобразования зацепок, когда пользователь щелкает "Преобразовать" на странице сведений о зацепке, следующим образом:
  - a В списке "Типы записей преобразования зацепок" выберите тип записи, для которой требуется настроить поля для страницы преобразования зацепок (возможность или регистрация сделки). В списке "Выбранные поля преобразования зацепок" изначально отображаются поля, переносимые по умолчанию. В списке "Доступные поля преобразования зацепок" отображаются все дополнительные поля, доступные для переноса на страницу преобразования зацепок для этого типа записей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Только поля, отображенные на поля в соответствующем типе записи, доступны для добавления в макет страницы преобразования зацепки. Если поле, которое требуется добавить на страницу преобразования зацепки, еще не отображено на поля в соответствующем типе записи, необходимо сначала отобразить это поле, после чего можно будет добавить его в макет страницы преобразования зацепки. Кроме того, объединенные поля и поля с типом поля "Веб-ссылка" недоступны для добавления в макет преобразования зацепки, даже если такие поля отображены на поля в соответствующем типе записи. Поле "Связанная возможность" и поле "Следующий шаг" всегда выводятся на странице преобразования зацепки в разделе "Возможность", а поле "Имя



регистрации сделки" и поле "Главная организация партнера" всегда выводятся в разделе "Регистрация сделки". Удаление этих полей из макета страницы невозможно. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение дополнительных полей во время преобразования зацепки](#) (см. [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#) на стр. 1745).

- b** Переместите нужные поля в список "Выбранные поля преобразования зацепок", а все ненужные поля - в список "Доступные поля преобразования зацепок". Максимальное число полей, которые можно включить в список "Выбранные поля преобразования зацепок" для типа записи, равно девяти.
- c** Повторите шаги а и b для другого типа записи (регистрация сделки или возможности).
- 8** На шаге 4 "Подтверждение" просмотрите свой выбор и в случае необходимости вернитесь к шагу 2 "Выбор действий" или шагу 3 "Выбор полей", чтобы изменить выбор.
- 9** Нажмите "Готово" для сохранения изменений.

#### Код отклонения для зацепок

При отклонении зацепки пользователь должен выбрать код отклонения в поле "Код отклонения" на странице отклонения зацепок. Кроме того, пользователь может ввести текстовое описание причины отклонения в поле "Причина отклонения". Если в поле "Код отклонения" пользователь выбирает значение *Другое*, поле "Причина отклонения" становится обязательным полем, и пользователь должен ввести причину, по которой зацепка была отклонена. В других случаях поле "Причина отклонения" можно оставить пустым.

Многие значения для поля "Причина отклонения" предусмотрены в системе, но можно изменить эти значения или добавить дополнительные значения в список. Значения по умолчанию:

- Сторонний контакт
- Не обращаться повторно
- Дубликат
- Невозможно связаться с контактом
- неподходящий контакт
- Недостаточно данных
- Недопустимый номер телефона
- Бизнес-возможности отсутствуют
- Возможность не завершена
- Другое
- Недавние контакты (<30 дней)
- Ошибка ввода данных/системная ошибка
- Уже владеет продуктом
- Крит. выб. цел. ауд. не собл.

Сведения об изменении значений списка выбора см. в разделе [Изменение значений в списках выбора](#) (см. [Изменение значений в списке выбора](#) на стр. 1384).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если значение *Другое* было переименовано, поле "Причина отклонения" все равно становится обязательным полем, когда пользователь выбирает переименованное значение на странице отклонения зацепок.

#### Ограничение значений кода отклонения

Поле "Статус" отображается на странице отклонения зацепки. Оно доступно только для чтения и имеет значение "Отклонено". Можно ограничить значения, которые доступны пользователям для выбора в поле "Код отклонения" на странице "Отклонение зацепки", определив каскадный список выбора с полем "Статус" в качестве родительского списка выбора и полем "Код отклонения" в качестве связанного списка

выбора. Сведения об определении каскадных списков выбора см. в разделе [Определение каскадных списков выбора \(на стр. 1420\)](#). Сведения об отключении значений кода отклонения см. в разделе [Изменение значений в списках выбора \(см. Изменение значений в списке выбора на стр. 1384\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Только поле "Статус" можно использовать в качестве родительского списка выбора для ограничения значений в поле "Код отклонения".

## Настройка определения прогноза

Прогнозы в Oracle CRM On Demand предназначены для автоматизации формирования прогнозов продаж на основе заданных параметров. Прогнозы формируются автоматически еженедельно или ежемесячно. Каждый сформированный прогноз сохраняется в архиве для накопления исторических данных для просмотра и анализа.

Каждый прогноз представляет собой моментальный снимок данных о выручке и потенциальной выручке за квартал. Прогнозы дают специалистам по сбыту и менеджерам возможность сравнивать свои квартальные показатели продаж с запланированными квотами, фактической выручкой на момент закрытия и ожидаемой выручкой, исходя из текущего состояния их сбытовых бизнес-возможностей.

Участники прогнозирования выбираются по ролям. Необходимо настроить структуру подотчетности в компании и роли участников прогнозирования так, чтобы все участники в итоге подчинялись одному пользователю верхнего уровня. Как правило, таким пользователем является вице-президент или генеральный директор компании.

При формировании прогноза Oracle CRM On Demand уведомляет пользователей о том, что отчет создан и готов к просмотру, путем публикации предупреждения на странице "Моя главная страница" каждого участника. Предупреждение остается на странице в течение двух дней; чтобы увеличить этот срок, откорректируйте значение в поле "Окончание срока действия" для данного предупреждения. Дополнительные сведения см. в разделе [Публикация общекорпоративных предупреждений \(на стр. 1305\)](#).

## Определение типа прогноза

Прогнозы компании могут опираться на записи любого из следующих типов: бизнес-возможности, продукты, субъекты или контакты. Существуют четыре типа прогнозов:

- Продукт для бизнес-возможности
- Выручка от возможности
- Выручка организации
- Выручка контакта

В компании можно составлять прогнозы разных типов на определенные даты. При настройке параметров прогнозов для компании следует определить, какие типы прогнозов будут использоваться во всей компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Каждый из типов прогнозов требует определенных действий со стороны работников отдела сбыта. Прежде чем они начнут создавать записи бизнес-возможностей, субъектов и контактов, необходимо довести до их сведения, какие типы прогнозов планируется использовать.

## Прогнозы по продуктам для бизнес-возможностей

В прогнозах по продуктам для бизнес-возможности приводятся данные о продуктах, связанных с бизнес-возможностью. Цифры таких прогнозов определяются на основе полей "Количество", "Выручка" и "Ожидаемая выручка" по всем продуктам, которые принадлежат участнику прогнозирования и выручку от которых планируется определить в течение периода прогноза. Выручку для продукта можно прогнозировать однократно или же в течение нескольких периодов.

Составляя прогнозы по продуктам для бизнес-возможностей, торговые представители должны связывать продукты с соответствующими записями бизнес-возможностей. Они также должны указывать количество,

закупочную цену, дату начала и дату закрытия, чтобы определить, какие продукты следует включать в прогнозы.

Для включения в прогноз запись продукта для бизнес-возможности должна удовлетворять следующим условиям:

- иметь дату закрытия, находящуюся в пределах периода прогноза;
- принадлежать участнику прогноза.

Чтобы значения записи учитывались при прогнозировании выручки компании, необходимо задать некоторую дополнительную информацию. Подробнее об этом см. в разделе "О возможностях и прогнозах".

Прогноз по продуктам для бизнес-возможности настраивается, если в компании требуется однократно или периодически прогнозировать выручку на основе продуктов.

### Прогноз выручки от возможности

В прогнозах выручки от бизнес-возможностей приводятся данные о выручке, собранные из записей бизнес-возможностей. Цифры таких прогнозов определяются на основе полей "Выручка" и "Ожидаемая выручка" из всех записей бизнес-возможностей, удовлетворяющих следующим условиям:

- Дата закрытия бизнес-возможности принадлежит к периоду прогноза
- Имеет место одна из следующих ситуаций:
  - Владелец бизнес-возможности является участник прогнозирования
  - Участник прогнозирования входит в команду для возможности и имеет ненулевую процентную долю выручки от возможности (т. е. значение поля "Процентное разбиение" на странице "Команда для возможности" больше нуля).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы выручка от бизнес-возможности распределялась среди членов команды, в профиле компании должен быть установлен флажок "Включить разбивку дохода по сделке".

Составляя прогнозы выручки от бизнес-возможностей, торговые представители должны заполнять поля "Выручка" и "Дата закрытия" в записи бизнес-возможности, чтобы определить, какие бизнес-возможности следует включать в прогнозы. Связанные с ними продукты игнорируются в прогнозе.

Чтобы значения записи учитывались при прогнозировании выручки компании, необходимо задать некоторую дополнительную информацию. Подробнее об этом см. в разделе [О возможностях и прогнозах \(на стр. 339\)](#).

Прогноз выручки от бизнес-возможностей настраивается, если требуется прогнозировать общую выручку по всем бизнес-возможностям, независимо от того, какую выручку приносят отдельные продукты.

### Прогнозы выручки субъектов и контактов

В прогнозах выручки для субъектов и выручки для контактов приводятся данные о выручке, собранные из записей выручки, связанных с записями субъектов или контактов. Цифры таких прогнозов определяются на основе полей "Выручка" и "Ожидаемая выручка" из записей, отвечающих критериям включения в прогноз. Для включения в прогноз запись выручки субъекта или контакта должна удовлетворять следующим условиям:

- Владелец записи должен быть участник прогнозирования.
- Запись должна иметь статус "Открыто", "Отложено" или "Закрыто".
- В записи должен быть выбран параметр "Прогноз".
- Запись не должна быть связана с бизнес-возможностью.
- Запись должна содержать данные о выручке, которую планируется определить в течение периода прогноза.

Выручка для субъекта или контакта может прогнозироваться однократно или периодически. Составляя эти прогнозы, пользователи должны связывать выручку с соответствующими записями субъектов или

контактов. Они также должны обновлять поля "Начальная дата", "Дата закрытия", "Статус" и "Прогноз" в записи выручки, чтобы определить, какие продукты следует включать в прогнозы.

Чтобы значения записи учитывались при прогнозировании выручки компании, необходимо задать некоторую дополнительную информацию. Подробнее об этом см. в разделах [Отслеживание выручки по субъектам](#) (см. [Отслеживание выручки на основе субъектов](#) на стр. 306) и [Отслеживание выручки по контактам](#) (см. [Отслеживание выручки, основанной на контактах](#) на стр. 327).

Прогноз выручки по субъектам или контактам настраивается, если в компании требуется однократно или периодически прогнозировать выручку.

### Выбор продолжительности прогноза

Можно задать отображение прогнозов выручки на период до четырех кварталов. Функциональные возможности долгосрочного прогнозирования позволяют просматривать прогноз на текущий квартал, а также на последующий период, продолжительность которого составляет один, два или три квартала.

По умолчанию длительность периода прогнозирования равна одному кварталу (т.е. прогноз составляется только на текущий квартал). При увеличении значения длительности прогноз составляется как на текущий, так и на последующие кварталы. Например, если в качестве длительности выбрать два квартала, прогноз составляется на текущий и на следующий квартал.

### Назначение ролей для прогноза

В ходе определения прогноза следует выбрать, какие роли требуется включить. При добавлении роли к определению прогноза все пользователи, которым назначена эта роль, становятся участниками прогноза.

### Настройка пользователей для прогнозов

Пользователи, которых планируется включать в прогнозы компании, должны быть соответствующим образом настроены. Записи пользователей должны удовлетворять следующим условиям:

- Поле "Роль" в записи должно содержать допустимое значение.
- Запись должна иметь допустимое значение в поле "Получатель отчета" или в поле "Получатель отчета: псевдоним" в зависимости от того, какое из этих полей появляется на макете страницы записи пользователя.
- Пользователь должен иметь статус "Активно", если не выбран параметр, разрешающий включение неактивных пользователей в прогнозы.

**ВНИМАНИЕ!** Если какой-либо из включенных в прогноз пользователей настроен неправильно, формирование всего прогноза завершится ошибкой.

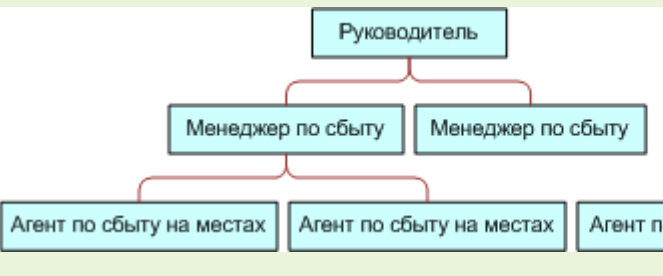
### Примеры структур подотчетности и ролей для прогнозирования

Для создания прогнозов необходимо правильно настроить структуру подотчетности компании. Иерархия прогноза основывается на иерархии, указанной в поле "Получатель отчета" или в поле "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя. Каждый участник прогноза, за исключением одного пользователя верхнего уровня, должен быть подотчетен другому участнику прогноза, чтобы все прогнозы отдельных пользователей сводились в один общекорпоративный прогноз. Если более чем один участник прогноза неподотчетен другому участнику прогноза или если менеджер, имеющий подчиненных-участников прогноза имеет статус "Неактивно", формирование прогноза завершится ошибкой.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если формирование прогноза завершается сбоем из-за дефектов структуры подотчетности, основной контакт (указанный в профиле компании) получает по электронной почте уведомление от службы поддержки клиентов. После исправления структуры подотчетности и обновления прогноза прогноз автоматически формируется этой же ночью, даже если это не обычная ночь формирования прогноза.

В следующей таблице показана структура подотчетности и комбинации ролей участников, при которых прогнозирование работает или не работает.

| Структура подотчетности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Работает ли прогнозирование                                                                                                                                                                                              | Причина                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <pre> graph TD     R1[Руководитель] --- SM1[Менеджер по сбыту]     R1 --- SM2[Менеджер по сбыту]     SM1 --- ASA1[Агент по сбыту на местах]     SM1 --- ASA2[Агент по сбыту на местах]     SM2 --- ASA3[Агент по сбыту на местах]     SM2 --- ASA4[Агент по сбыту на местах]     R1 --- MS[Менеджер по обслуживанию]     MS --- SA1[Агент по обслуживанию]     MS --- SA2[Агент по обслуживанию] </pre> | <p>Работает при следующей комбинации ролей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Руководитель</li> <li>Менеджер отдела продаж</li> <li>Выездной торговый представитель</li> </ul>                                  | <p>Данные участников сводятся у одного участника верхнего уровня.</p>                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Не работает при следующей комбинации ролей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Менеджер отдела продаж</li> <li>Выездной торговый представитель</li> </ul>                                                     | <p>Данные участников не сводятся у одного участника верхнего уровня. Они сводятся у двух менеджеров отдела продаж.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Не работает при следующей комбинации ролей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Управляющий</li> <li>Выездной торговый представитель</li> </ul>                                                                | <p>Данные выездных торговых представителей сводятся у менеджера отдела продаж, который не является участником.</p>     |
| <pre> graph TD     R1[Руководитель] --- SM1[Менеджер по сбыту]     R1 --- SM2[Менеджер по сбыту]     SM1 --- ASA1[Агент по сбыту на местах]     SM1 --- ASA2[Агент по сбыту на местах]     SM2 --- ASA3[Агент по сбыту на местах]     SM2 --- ASA4[Агент по сбыту на местах]     R1 --- MS[Менеджер по обслуживанию]     MS --- SA1[Агент по обслуживанию]     MS --- SA2[Агент по обслуживанию] </pre> | <p>Работает при следующей комбинации ролей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Менеджер по обслуживанию</li> <li>Управляющий</li> <li>Менеджер отдела продаж</li> <li>Выездной торговый представитель</li> </ul> | <p>Данные участников сводятся у одного участника.</p>                                                                  |

| Структура подотчетности                                                           | Работает ли прогнозирование                                                                                                                                                   | Причина                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Не работает при следующей комбинации ролей:<br>Руководитель<br>Менеджер по обслуживанию<br>Менеджер отдела продаж<br>Выездной торговый представитель<br>Агент по обслуживанию | Двое из участников никому не подотчетны. Только один участник прогноза (на вершине структуры) может не иметь получателя отчета. |

**Включение неактивных пользователей в прогнозы**

Наряду с активными пользователями, в прогнозы могут включаться и неактивные пользователи. Необходимость включения неактивных пользователей в прогноз указывается при настройке определения прогноза.

**Предоставление менеджерам разрешения на отправку прогнозов своим непосредственным подчиненным**

При настройке определения прогноза можно разрешить автоматическую отправку прогнозов менеджеров их непосредственным подчиненным.

**Прогнозы и пользовательские финансовые календари**

При использовании пользовательских финансовых календарей для создания прогнозов используется определение пользовательского финансового календаря компании и поэтому месяцы периодов прогноза соответствуют месяцам пользовательского финансового календаря.

Администратор компании должен создать запись пользовательского финансового календаря для каждого года, для которого требуется создавать прогнозы в Oracle CRM On Demand. Если созданное число финансовых календарей не достаточно для поддержки выбранной продолжительности прогноза, создание серий прогнозов и самих прогнозов невозможно.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если формирование прогноза завершается сбоем из-за нехватки финансовых календарей, основной контакт (указанный в профиле компании) получает по электронной почте уведомление от службы поддержки клиентов. После создания записей финансовых календарей, необходимых для поддержки определения прогноза, и обновления определения прогноза прогноз автоматически формируется этой же ночью, даже если это не обычная ночь формирования прогноза.

**Уведомления электронной почты для ошибок прогнозов**

Если уведомления электронной почты посылаются во время ошибки прогноза, в поле адреса "От" всегда стоит значение "donotreply@crmondemand.com" и значением поля "Отправитель" является "". Oracle CRM On Demand дополняет строку каждого электронного письма, чтобы его можно было отследить в системе доставки электронной почты Oracle. Если получатель электронного письма попытается ответить на него, то значение адреса в ответе в поле "Кому" автоматически установится на "support@crmondemand.com".

Далее описывается процедура настройки определения прогноза.

**Настройка определения прогноза**



- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Администрирование прогнозов" нажмите "Определение прогноза".
- 4 На странице "Определение прогноза" нажмите "Обновить".
- 5 На шаге 1 (выбор типов прогнозов) установите флажок "Активно" для каждого типа прогноза, который планируется создавать.  
В компании можно прогнозировать выручку от продаж продуктов для бизнес-возможностей, выручку от бизнес-возможностей, выручку по субъектам и выручку по контактам.
- 6 На шаге 2 (выбор частоты прогнозирования):
  - a В поле "Продолжительность прогноза" выберите значение продолжительности прогноза.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Продолжительность каждого квартала определяется выбранными для компании параметрами финансового календаря. Начальная и конечная даты для продолжительности прогноза рассчитываются в соответствии с начальной датой финансового календаря и типом финансового календаря из профиля компании. Для пользовательского типа финансового календаря начальная и конечная даты опираются на финансовый календарь, определенный администратором компании.
  - b В поле "Создать снимок прогноза" укажите, как часто следует создавать снимок прогноза. Можно выбрать ежедневное, еженедельное или ежемесячное составление прогноза.  
**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если выбрать "Месяц", продолжительность месяца будет определяться выбранным для компании типом финансового календаря.
  - c В поле "День выполнения снимка прогноза" выберите число месяца или день недели, в который требуется создавать снимок прогноза.  
Прогнозы создаются в начале выбранного дня (в одну минуту пополудни в часовом поясе места хостинга). Если определен ежемесячный прогноз, а выбранный день создания прогноза не входит в текущий месяц, Oracle CRM On Demand корректирует снимок так, чтобы прогноз составлялся на последний день месяца. Например, если день снимка прогноза - 30-е число, а текущий месяц - февраль, Oracle CRM On Demand корректирует снимок так, что прогноз составляется на 28-е число.
- 7 На шаге 3 (выбор ролей прогнозирования):
  - a В области "Роли, участвующие в прогнозе" добавьте роли для пользователей, которые должны участвовать в прогнозировании. Используйте стрелки для перемещения ролей компании в список "Роли, участвующие в прогнозе".
  - b Чтобы разрешить прогнозы для неактивных пользователей, установите флажок "Разрешить прогнозы для неактивных пользователей".
  - c Чтобы разрешить автоматическую отправку прогнозов менеджера его непосредственным подчиненным, установите флажок "Автоматическая отправка прогнозов для команды после отправки руководителю".
- 8 Нажмите "Готово".
- 9 На странице "Определение прогноза" проверьте параметры прогноза: периодичность снимков прогноза, день снимка, даты следующей серии прогнозов и список участников серии прогнозов.

**ВНИМАНИЕ!** После настройки определения прогноза его параметры могут потребовать обновления в случае внесения определенных изменений в записи пользователей или финансовые календари. Дополнительные сведения см. в разделе [Обновление определения прогноза](#) (на стр. 1756).



## Обновление определения прогноза

Можно обновить определение прогноза для компании, чтобы изменить частоту прогноза, добавить или удалить роли и т. д. Кроме того, после внесения некоторых изменений в записи пользователя или изменения финансового календаря необходимо обновить определение прогноза с учетом этих изменений.

Определение прогноза должно быть обновлено после любого из следующих изменений:

- Менеджер для участника прогноза изменен. Сведения о менеджере хранятся в записи пользователя участника прогноза в поле "Получатель отчета" или в поле "Получатель отчета: псевдоним" в зависимости от того, какое из этих полей отображается в разметке страницы для записи пользователя. При изменении менеджера для участника прогноза следует обновить определение прогноза следующим образом.
  - Если роль, назначенная новому менеджеру, не включена в данный момент в определение прогноза, необходимо добавить эту роль в определение прогноза.
  - Если роль, назначенная новому менеджеру, включена в данный момент в определение прогноза, необходимо обновить определение прогноза, чтобы отразить новую структуру подчиненности в будущих прогнозах.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Иерархия участников прогноза должна включать всех за исключением лица, относящегося к верхнему уровню.

- Пользователи, являющиеся участниками иерархии прогноза, деактивируются. Если работник увольняется из компании, необходимо установить для этого пользователя статус "Неактивно". Если неактивный работник был руководителем в иерархии прогнозов, необходимо обновить также записи всех участников прогноза, которые были его подчиненными. В этом случае необходимо обновить определение прогноза следующим образом:
  - Если роль, назначенная новому менеджеру, не включена в данный момент в определение прогноза, необходимо добавить эту роль в определение прогноза.
  - Если роль, назначенная новому менеджеру, включена в данный момент в определение прогноза, необходимо обновить определение прогноза, чтобы отразить новую структуру подчиненности в будущих прогнозах.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если определение прогноза допускает прогнозы для неактивных пользователей, необходимо обновить определение прогноза при деактивации участника прогноза.

- Пользователи добавляются в роли, включенные в определение прогноза, или удаляются из них. В этом случае требуется только обновить определение прогноза с учетом изменений.
- Вносятся изменения в финансовый календарь. В этом случае требуется только обновить определение прогноза с учетом изменений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Обновление определения прогноза при изменении финансового календаря обязательно независимо от типа финансового календаря, используемого в компании (стандартного или пользовательского).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При внесении любых из описанных выше изменений в Oracle CRM On Demand они не отражаются в создаваемых прогнозах до обновления определения прогноза.

Для обновления определения прогноза используется следующая процедура.

### Чтобы обновить определение прогноза

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Администрирование прогнозов" нажмите "Определение прогноза".

- 4 На странице "Определение прогноза" нажмите "Обновить".
- 5 На шаге 1, "Выбор типа прогноза", внесите все необходимые изменения.
- 6 Щелкните шаг 2: "Выбор частоты прогноза".
- 7 Если на шаге 2, "Выбор частоты прогноза", требуются какие-либо изменения, внесите их.
- 8 Щелкните шаг 3: "Выбор ролей прогноза".
- 9 Если на шаге 3, "Выбор ролей прогноза", требуются какие-либо изменения, внесите их.
- 10 Нажмите "Готово".

Определение прогноза автоматически обновляется, и на странице "Определение прогноза" выводится сводка определения, включая обновленный список участников прогноза.

## Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов

Можно создать нестандартную методологию продаж, которая будет отражать потребности и особенности сбытовой среды компании и которой торговые представители смогут руководствоваться при работе над сделками на различных этапах продаж.

Этапы продаж и связанную с ними информацию можно корректировать для приведения в соответствие с процессом продаж или деловыми методиками компании. При создании и обновлении бизнес-возможностей работники выбирают этап продаж, тем самым указывая, на какой стадии процесса продаж находится данная возможность. С каждым этапом продаж связано процентное значение. Эта информация используется в отчетах и прогнозах, включая расчет канала распространения, ожидаемой выручки и закрытой выручки.

В рамках настройки собственно этапов продаж можно:

- переименовывать этапы продаж;
- добавлять или удалять этапы продаж;
- изменять порядок следования этапов продаж;
- изменять процентные значения вероятности, связанные с этапами продаж.

### О процессах продаж

В некоторых сбытовых средах достаточно одного процесса продаж с одним набором этапов продаж. В других, более сложных средах, требуется несколько процессов продаж с разными этапами для каждого процесса. Например, внутренние торговые представители могут руководствоваться иным процессом продаж, нежели выездные торговые представители.

Кроме того, во многих случаях торговым представителям целесообразно использовать разные процессы продаж для разных типов бизнес-возможностей. Например, при продаже оборудования имеет смысл использовать продолжительный многоэтапный процесс. А при продаже договора на обслуживание процесс может быть короче и состоять из меньшего числа этапов.

Для дальнейшей оптимизации методологии продаж можно определить серии этапов продаж в качестве процессов продаж и связать каждый процесс с одним из двух факторов:

- Тип возможности
- ролью пользователя.

Это позволяет настроить процесс продаж (и этапы продаж в пределах каждого процесса) для различных типов возможностей или различных ролей пользователей.

**Пример.** Торговый представитель создает новую бизнес-возможность. При вводе информации о возможности он выбирает в списке "Тип возможности" вариант "Обслуживание". В ответ на это приложение отображает процесс продаж, соответствующий данному типу возможности.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Процесс продаж, определяемый типом бизнес-возможности, заменяет собой выбираемый по умолчанию процесс продаж, который определяется ролью пользователя. Иными словами, при создании

работником возможности последней назначается процесс, предусмотренный по умолчанию для роли работника. Если работник затем выбирает тип возможности, которому назначен процесс продаж, в качестве процесса продаж для данной возможности устанавливается процесс, назначенный выбранному типу.

### Этапы продаж в поиске и фильтров списков

Этапы продаж, доступные для выбора пользователем в критериях поиска и фильтров списков, определяются следующим образом:

- Целенаправленный поиск типа записи "Возможность" в панели действий: если поле "Этап продаж" доступно как поле поиска, то можно выбрать только те этапы продаж, которые связаны с процессом продаж, заданном для данной роли пользователя, либо, если для роли не задан процесс продаж, которые связаны с процессом продаж по умолчанию. Доступные этапы продаж не ограничиваются типом возможности, даже если поле "Тип возможности" доступно как поле поиска в панели действий, - пользователь может выбрать тип возможности для поиска.
- При расширенном поиске типа записи "Возможность" можно выбрать любой из этапов продаж, имеющихся в Oracle CRM On Demand, в качестве значений фильтра для поля "Этап продаж". Доступные значения фильтров не ограничиваются этапами продаж для определенного процесса продаж, даже если для роли пользователя, выполняющего поиск, указан процесс продаж по умолчанию или пользователь выбирает тип возможности в качестве фильтра для поиска.
- При настройке фильтра списка для типа записи "Возможность" можно выбрать любой из этапов продаж, имеющихся в Oracle CRM On Demand, в качестве значений фильтра для поля "Этап продаж". Доступные значения фильтров не ограничиваются этапами продаж для определенного процесса продаж, даже если для роли пользователя, создающего список, указан процесс продаж по умолчанию или пользователь выбирает тип возможности в качестве фильтра для списка.

### О категориях этапов продаж

Можно также настроить категории этапов продаж, такие как "Этап 1", "Этап 2" или "Этап 3", и связать их с определенными этапами продаж в различных процессах продаж. Для консолидации данных из различных процессов можно выполнять отчеты по категориям этапов продаж. Такие отчеты позволяют получить точное представление о канале распространения компании с учетом всех бизнес-возможностей или ролей.

### Об инструкторе и подготовке процесса продаж

Для обеспечения точности и полноты ввода членами команд информации на каждом этапе продаж можно использовать инструктор процесса продаж. Инструктор предоставляет определенные шаги, которые должен выполнить работник, а также полезную информацию, такую как документы, шаблоны и конкурентную информацию. Также можно принудительно обеспечить сбор определенной информации в зависимости от того, на какой стадии сбытового цикла находится возможность. Кроме того, можно указать, что при сохранении записи возможности должны автоматически создаваться определенные задачи, добавляемые в список задач работника.

В рамках настройки инструктора процесса продаж можно:

- добавлять для каждого этапа продаж информацию, предоставляемую работнику по нажатию кнопки "Подготовка";
- настраивать требования для каждого этапа продаж, такие как подлежащие заполнению поля. Без выполнения этих требований сохранить возможность на данном этапе нельзя;
- настраивать задачи, которые будут автоматически формироваться при сохранении работниками возможностей на разных этапах продаж.

При изменении какого-либо из имен этапов продаж после развертывания системы во всех ранее созданных записях сохраняются назначенные им этапы продаж – до тех пор, пока записи не будут обновлены вручную.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для изменения предусмотренных по умолчанию значений списка выбора для поля "Вероятность (%)" необходимо отредактировать это поле на странице "Бизнес-возможность: настройка полей" (см. раздел [Изменение значений в списке выбора \(на стр. 1384\)](#)).

В общих чертах процедура настройки методологии продаж включает в себя следующие шаги.

- 1 Настройте категории этапов продаж (при наличии нескольких процессов продаж).
- 2 Настройте процесс (процессы) продаж.
- 3 Настройте этапы продаж для каждого процесса продаж.
- 4 Настройте функцию подготовки (инструктора) для этапов продаж.

#### Подготовка.

- Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление правилами данных - управление определением этапа продаж".
- Если планируется назначать процесс продаж по значению в поле "Тип возможности", убедитесь, что список выбора для этого поля содержит требуемые значения. По умолчанию в списке "Тип возможности" содержится два значения: "Возобновление" и "Новое предприятие". Инструкции по настройке значений списков выбора см. в разделе [Изменение значений в списке выбора \(на стр. 1384\)](#).  
Кроме того, необходимо убедиться, что поле "Тип возможности" присутствует в макетах для всех ролей, для которых планируется использовать данный процесс. Инструкции см. в разделе Пользовательская настройка статических макетов страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393).

#### **Чтобы настроить категорию этапа продаж (необязательно)**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Категории продаж".
- 4 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5 На странице "Категории этапов продаж" нажмите кнопку "Создать", чтобы создать новую категорию этапов продаж, или выберите команду "Изменить" из меню на уровне записи для категории этапов продаж, которую требуется изменить.
- 6 На странице "Изменение категории этапов продаж" или "Создание категории этапов продаж" введите требуемую информацию.

| Поле             | Описание                                                                        |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Категория этапов | Имя категории этапов продаж                                                     |
| Порядок          | Порядок, в котором категории этапов продаж отображаются в Oracle CRM On Demand. |

| Поле                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пометить для перевода | <p>(Необязательно.) Чтобы указать, что обновленное (не новое) имя должно быть переведено на другие активизированные в компании языки, установите флажок "Пометить для перевода".</p> <p>При добавлении нового имени категории этапов продаж флажок "Пометить для перевода" доступен только для чтения. Новые добавляемые имена автоматически отображаются на других активизированных языках (без квадратных скобок и черным цветом).</p> <p>Если при обновлении имени категории этапов продаж установить флажок "Пометить для перевода", обновленное имя отображается в списках выбора на других активизированных языках (синим цветом и в квадратных скобках) до тех пор, пока не будут введены переводные эквиваленты. Синий цвет облегчает отслеживание имен, требующих перевода.</p> <p>Если не устанавливать флажок "Пометить для перевода", обновленное имя на других языках не отображается и вносимые на этой странице изменения не отражаются в содержимом на других языках.</p> |

- 7 Сохраните запись.
- 8 Чтобы вручную ввести перевод новой категории этапов продаж:
  - a Выберите язык в раскрывающемся списке "Язык перевода".
  - b Нажмите ссылку "Правка" для категории этапов продаж.
  - c Введите перевод в поле "Категория этапов" и нажмите "Сохранить".

#### Процедура настройки процесса продаж

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Процессы продаж".
- 4 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5 На странице "Список процессов продаж" нажмите кнопку "Создать", чтобы создать новый процесс продаж, или выберите команду "Изменить" из меню на уровне записи для процесса продаж, который требуется изменить.
- 6 На странице "Изменение процесса продаж" введите требуемую информацию.

| Поле                        | Описание                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Процесс продаж по умолчанию | Процесс продаж, используемый в компании по умолчанию. Если роли пользователя или типу бизнес-возможности в записи не назначен никакой другой процесс продаж, используется этот процесс. |
| Пометить для перевода       | (Необязательно.) Чтобы указать, что обновленное (не новое) имя должно быть переведено на другие активизированные в компании языки, установите флажок "Пометить для перевода".           |

- 7 Нажмите "Сохранить".
- 8 Чтобы связать процесс продаж со значением в поле "Тип возможности":

- a На странице "Список процессов продаж" нажмите имя процесса продаж, который требуется связать с типом возможности.
- b В строке заголовка "Связанные типы возможностей" нажмите "Добавить".
- c Выберите тип возможности и нажмите "Сохранить".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** С каждым типом возможности можно связать только один процесс продаж. После этого тип возможности удаляется из списка выбора, предлагаемого при настройке других процессов продаж. Это позволяет избежать связывания с одним типом возможности нескольких процессов.

Когда значение в поле 'Тип возможности' созданной или просматриваемой работником записи соответствует выбранному вами значению, работник видит этапы продаж для данного процесса.

- 9 Чтобы вручную ввести перевод нового процесса продаж:
  - a Вернитесь на страницу "Список процессов продаж".
  - b Выберите язык в раскрывающемся списке "Язык перевода".
  - c Нажмите ссылку "Правка" для процесса продаж.
  - d Введите перевод в поле "Процесс продаж" и нажмите "Сохранить".
- 10 Чтобы выбрать процесс продаж для использования по умолчанию:
  - a На странице "Список процессов продаж" щелкните ссылку с именем процесса продаж, который требуется установить в качестве используемого по умолчанию.
  - b Нажмите кнопку "Правка".
  - c Установите флажок "Процесс продаж по умолчанию".
  - d Сохраните запись.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот процесс продаж отображается для записей или ролей, с которыми не связаны никакие другие процессы продаж.

### Процедура настройки этапов продаж для процесса продаж

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Процессы продаж".
- 4 На странице "Список процессов продаж" нажмите имя процесса продаж.
- 5 Чтобы настроить этап продаж:
  - a В строке заголовка этапа продаж нажмите кнопку "Создать", чтобы создать новый этап продаж, или выберите команду "Изменить" из меню на уровне записи для этапа продаж, который требуется изменить.
  - b На странице "Изменение этапов продаж" введите требуемую информацию.

| Поле                     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Вероятность по умолчанию | <p>Процентное значение, отражающее уверенность в том, что сделка будет заключена с указанной выручкой в указанную дату закрытия. По умолчанию вероятность, назначенная возможности корректируется автоматически на основе этапа продажи для возможности. Пользователи могут переопределить данное значение, но когда пользователь выберет новый этап продажи для возможности, значение поля возможности "Процент вероятности" автоматически обновится на стандартное значение возможности нового этапа продажи.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если в поле "Этап продаж" для изменения значения на одну или несколько записей возможности использовалась возможность</p> |



| Поле                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>"Обновление массовых данных", то значение поля записей "Процент вероятности" не будет обновлено на стандартное значение возможности нового этапа продаж.</p> <p><b>Важно:</b> не устанавливайте вероятность равной 0 или 100 процентов ни для каких этапов продаж, кроме "Закрыто/не реализовано" или "Закрыто/реализовано". Внесение изменений в списки выбора, предназначенные для внутреннего использования приложением Oracle CRM On Demand, может отрицательно повлиять на работу стандартных функций.</p> |
| Порядок               | Порядок следования этапов продаж в списке выбора. При добавлении этапа продаж необходимо изменить значения порядка для всех последующих этапов. Это гарантирует, что этапы продаж в раскрывающихся списках "Этап продаж" на страницах бизнес-возможностей будут идти в правильном порядке.                                                                                                                                                                                                                         |
| Пометить для перевода | (Необязательно.) Чтобы указать, что обновленное (не новое) имя должно быть переведено на другие активизированные в компании языки, установите флажок "Пометить для перевода".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Категория этапов      | Имя категории этапов продаж, к которой относится данный этап продаж.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

- 6 Сохраните запись.
- 7 Чтобы вручную ввести перевод нового этапа продаж:
  - a На странице "Сведения о процессе продаж" в разделе "Этап продаж" нажмите "Показать весь список".
  - b Выберите язык на странице "Этап продаж" в поле "Язык перевода".
  - c Нажмите ссылку "Правка" для этапа продаж.
  - d Введите перевод в поле "Имя этапа продаж" и нажмите "Сохранить".
- 8 Сохраните запись.

#### **Процедура настройки функции инструктора подготовки для этапов продаж**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Процессы продаж".
- 4 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.  
Если не выбран основной язык компании, флажок "Пометить для перевода" будет отсутствовать и приложение не будет помечать добавляемые здесь непереведенные элементы.
- 5 На странице "Список этапов продаж" нажмите имя процесса продаж (в столбце "Этап продаж"), для которого требуется настроить инструктор подготовки.
- 6 Чтобы сделать поле обязательным на данном этапе продаж:
  - a В строке заголовка "Дополнительные обязательные поля" нажмите "Создать".
  - b На странице "Изменить дополнительные обязательные поля" выберите поле из списка.
  - c Ознакомьтесь с приведенными на экране советами по вводу значений по умолчанию и введите значение, которое будет использоваться по умолчанию (этот шаг выполнять не обязательно).



Введенное значение по умолчанию будет добавляться в запись только при условии, что соответствующее поле является пустым. Например, если в записи уже содержится значение выручки, задание здесь значения по умолчанию для поля "Выручка" не приведет к перезаписи суммы выручки, уже сохраненной в записи.

**d** Сохраните запись.

**7** Чтобы добавить ориентиры для работников на данном этапе продаж, такие как цели и контрольные сроки:

**a** В строке заголовка "Этапы инструктора подготовки процесса" нажмите "Создать".

**b** На странице "Изменение этапов подготовки процесса" введите число, определяющее последовательность отображения этой информации.

При нажатии кнопки "Подготовка" в записи бизнес-возможности работник может видеть первые 10 шагов. Если добавлено более 10 шагов, для просмотра всего списка работник должен будет нажать кнопку "Показать весь список".

**c** Чтобы пометить информацию для перевода, установите флажок "Пометить для перевода".

**d** Сохраните запись.

При нажатии работником кнопки "Подготовка" в записи бизнес-возможности, находящейся на данном этапе продаж, эта информация отображается на странице "Инструктор подготовки процесса продаж".

**8** Чтобы добавить дополнение или URL-адрес для доступа к ресурсам, связанным с данным этапом продаж:

**a** В строке заголовка "Полезные ресурсы" нажмите "Добавить дополнение" или "Добавить URL".

**b** На странице "Редактирование дополнений" или "Редактирование URL" введите требуемую информацию.

**c** Сохраните запись.

При нажатии работниками кнопки "Помощник" в записях бизнес-возможностей на странице подготовки процесса продаж отображается список дополнений или URL-адресов, связанных с данным этапом продаж.

**9** Чтобы определить задачи, автоматически создаваемые при обновлении работниками этапа продаж:

**a** В строке заголовка "Автоматические задачи" нажмите "Создать".

**b** На странице "Редактирование автоматических задач" введите требуемую информацию.

Введенная здесь информация служит в качестве шаблона для каждой задачи. Созданная задача связывается с данной бизнес-возможностью и отображается на странице сведений возможности, а также в соответствующих списках операций.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Необходимо ввести число в поле "Срок", чтобы указать, в течение скольких дней после создания задача должна быть выполнена. Например, если задача создана 6 декабря и в поле "Срок" введено число 10, в списках задач работника она будет помечена как задача с истекающим сроком выполнения 16 декабря.

В отношении поля "Владелец" система ведет себя следующим образом:

- задача создается для каждого пользователя, имеющего выбранную роль;
- при отсутствии пользователей, выполняющих роль в команде по работе с субъектами, задача назначается владельцу записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для получения дополнительных сведений о том, как режимы владения записями влияют на владение для автоматически создаваемых задач, см. [Режимы владения записями и автоматически создаваемые задачи \(на стр. 1582\)](#).

**c** Сохраните запись.

## Настройка списка отраслей компании

Поле "Отрасль" представляет собой список выбора в нескольких типах записей, включая записи субъектов, приложений, зацепок и партнеров. Оно служит для отслеживания типа бизнеса, связанного с записью. В этом списке можно добавлять и удалять отрасли, а также изменять отображаемые имена отраслей, тем самым обеспечивая соответствие списка выбора отрасли номенклатуре, принятой в компании.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Число добавляемых в список отраслей не ограничено. Однако пользователи могут выбирать только первые 300 активных отраслей в списке "Отрасль" на странице сведений о записи. Названия отраслей сортируются по коду ASCII в порядке возрастания (при этом учитывается регистр символов). Значения, начинающиеся с цифры, находятся в начале списка. За ними следуют значения, начинающиеся с заглавной буквы, а затем - значения, начинающиеся со строчной буквы. Отрасль является активной, если для нее установлен флажок "Включено".

Ниже приведено описание процедуры обновления отрасли.

### Обновление отрасли

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе 'Управление бизнес-процессом' нажмите ссылку 'Правила данных и назначение'.
- 3 В разделе "Задание отрасли" нажмите ссылку "Задание отрасли".
- 4 На странице "Изменение отрасли" внесите необходимые изменения в сведения об отрасли.
- 5 Сохраните внесенные изменения.

Ниже приведено описание процедуры добавления отрасли.

### Добавление отрасли

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе 'Управление бизнес-процессом' нажмите ссылку 'Правила данных и назначение'.
- 3 В разделе "Задание отрасли" нажмите ссылку "Задание отрасли".
- 4 На странице "Изменение отрасли", в поле "Язык перевода" выберите основной язык компании и нажмите кнопку "Создать".
- 5 На новой странице "Изменение отрасли" введите сведения об отрасли.
- 6 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Одним из полей на странице "Изменение отрасли" является поле "Код SIC". Система стандартной промышленной классификации (SIC) – это система числовых кодов, используемая для классификации всех предприятий по типам производимой ими продукции и предоставляемых ими услуг. Предприятиям с одинаковым родом деятельности, независимо от их величины или формы собственности, назначается один и тот же код SIC. Коды SIC разработаны для упрощения сбора, систематизации и анализа данных, а также для повышения эффективности сравнения статистических данных.

Ниже приведено описание процедуры ввода переведенного аналога отрасли вручную.

### Ввод переведенного аналога отрасли вручную

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе 'Управление бизнес-процессом' нажмите ссылку 'Правила данных и назначение'.
- 3 В разделе "Задание отрасли" нажмите ссылку "Задание отрасли".
- 4 Выберите язык на странице "Изменение отрасли" в поле "Язык перевода".
- 5 Введите перевод в поле "Отображаемое имя".

## 6 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При первой настройке компании в Oracle CRM On Demand названия и отображаемые имена отраслей по умолчанию создаются на языке по умолчанию для компании. Если впоследствии язык по умолчанию для компании изменяется, отображаемые имена для отраслей выводятся на новом языке. Однако названия отраслей по умолчанию продолжают выводиться на языке, который исходно был языком по умолчанию для компании.

## Отслеживание изменений

Пользователь в роли администратора может отслеживать изменения во время выполнения для типов записей, используя средство отслеживания изменений. Когда для типа записи включено средство отслеживания изменений, Oracle CRM On Demand регистрирует все события изменения для данного типа записи и записывает для изменения запись отслеживания изменений в список событий отслеживания изменений. Oracle CRM On Demand необратимо удаляет старые записи отслеживания изменений при каждой регулярной очистке удаленных элементов. Старой записью считается запись, имеющая срок давности 30 дней или больше.

Внешние приложения, интегрируемые с Oracle CRM On Demand, например Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, могут использовать средство отслеживания изменений. Кроме того, внешние приложения могут считывать записи отслеживания изменений с помощью веб-служб. Сведения об использовании веб-служб для считывания записей отслеживания изменений см. в разделе *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### Связанные темы

Связанную информацию относительно средства отслеживания изменений см. в следующих темах:

- Включение функции отслеживания изменений (см. [Включение средства отслеживания изменений](#) на стр. 1765)
- Отслеживаемые типы записей (на стр. 1766)
- О событиях отслеживания изменений (на стр. 1779)
- Просмотр страницы списка отслеживания изменений (на стр. 1780)
- Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора (см. [Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора](#) на стр. 1778)
- Примеры записей событий отслеживания изменений (на стр. 1782)
- Создание записей изменений вручную (на стр. 1785)

## Включение средства отслеживания изменений

Используйте следующую процедуру для включения средства отслеживания изменений в Oracle CRM On Demand для всех модулей.

**Перед началом работы** Необходимо войти в Oracle CRM On Demand в качестве администратора с ролью, которая должна иметь полномочия "Управление отслеживанием изменений" и "Управление ролями и доступом". Если полномочие "Управление отслеживанием изменений" не включено для роли администратора компании, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care.

### Процедура включения средства отслеживания изменений для типов записей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Включить отслеживание изменений".
- 3 На открывшейся странице установите флажок "Включить потоки операций изменения" для типов записей (или имен объектов), которые требуется отслеживать.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Средство отслеживания изменений для определенного типа записи можно отключить, сняв флажок параметра "Включить потоки операций изменения" для этого типа записи.

Соответствующую информацию изменения, перечисленную на странице "Список отслеживания изменений", можно просмотреть, перейдя на главную страницу администрирования и щелкнув ссылку "Отслеживание изменений" в разделе "Управление бизнес-процессом".

### Связанные темы

Связанную информацию относительно средства отслеживания изменений см. в следующих темах:

- [Отслеживание изменений \(на стр. 1765\)](#)
- [Отслеживаемые типы записей \(на стр. 1766\)](#)
- [О событиях отслеживания изменений \(на стр. 1779\)](#)
- [Просмотр страницы списка отслеживания изменений \(на стр. 1780\)](#)
- [Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора \(см. \[Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора\]\(#\) на стр. 1778\)](#)
- [Примеры записей событий отслеживания изменений \(на стр. 1782\)](#)
- [Создание записей изменений вручную \(на стр. 1785\)](#)

### Отслеживаемые типы записей

В этой теме перечисляются типы записей, для которых Oracle CRM On Demand отслеживает события изменения. Чтобы использовать средство отслеживания изменений, нужно выбрать эти типы записей. Имена типов записей, которые отображаются на странице "Список отслеживания изменений", соответствуют именам типов записей, отображаемым в других элементах интерфейса пользователя Oracle CRM On Demand. Имена типов записей, используемые в запросах веб-служб Oracle CRM On Demand для извлечения информации отслеживания изменений, должны соответствовать именам, перечисленным в правом столбце следующей таблицы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Имена типов записей в столбце справа не зависят от языка.

В следующей таблице перечисляются типы записей, которые можно включить для средства отслеживания изменений в Oracle CRM On Demand.

| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Субъект                                                   | Субъект                                       |
| Адрес субъекта                                            | Адрес субъекта                                |
| Бухгалтерская книга                                       | Бухгалтерская книга                           |
| Конкурент организации                                     | Конкурент                                     |
| Контакт для компании                                      | AccountContact                                |
| Роль контакта организации                                 | ContactRole                                   |
| Заметка о компании                                        | Примечание                                    |
| Партнер субъекта                                          | Партнер                                       |

| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Связь между организациями                                 | Связь между организациями                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Команда субъекта                                          | AccountTeam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Аккредитация                                              | Аккредитация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Книга аккредитации                                        | AccreditationBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Запрос на аккредитацию                                    | Запрос на аккредитацию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Команда для аккредитации                                  | Команда для аккредитации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Операции                                                  | Операции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Дополнение для операции                                   | Дополнение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Пользователь для операции                                 | Пользователь<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если требуется отслеживать изменения для пользователя мероприятия через поле "Владелец" или разделе связанных данных для пользователя, необходимо выбрать типы записей "Операция", "Пользователь мероприятия", "Пользователь" и "Должность" для отслеживания изменений. При выборе этих четырех типов записей Oracle CRM On Demand правильно отслеживает события "Связать", "WriteRecordUpdated" и "Отменить связь" при добавлении и удалении пользователей мероприятия. Система также создает события изменения "PreDeleteRecord" и "DeleteRecord" для таблицы пересечений пользователей мероприятия при удалении пользователя из мероприятия. |
| Адрес                                                     | Адрес<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если для записей адресов для компании включено отслеживание изменений и также включено геокодирование в профиле компании, Oracle Maps Geocoder создает записи отслеживания изменений для каждого выполняемого обновления адреса. Для отслеживания обновлений в записях адресов можно использовать номера изменений в связанных записях отслеживания изменений для адресов.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Расположение адреса                                       | Адрес                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Размещение                                                | Размещение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand                                | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Книга размещения                                                                         | AllocationBook                                                                           |
| Заявка                                                                                   | Заявка                                                                                   |
| Книга заявок                                                                             | ApplicationBook                                                                          |
| Команда заявки                                                                           | Команда заявки                                                                           |
| Оценка                                                                                   | SalesAssessment                                                                          |
| Значение оценки                                                                          | SalesAssessmentValue                                                                     |
| Актив                                                                                    | Актив                                                                                    |
| Марка автодилера                                                                         | AutoDealerMakes                                                                          |
| Часы продажи ТС                                                                          | Часы продажи ТС                                                                          |
| Часы обслуживания ТС                                                                     | Часы обслуживания ТС                                                                     |
| Заблокированный продукт                                                                  | Заблокированный продукт                                                                  |
| Книга                                                                                    | Книга                                                                                    |
| Пользователь книги                                                                       | BookUser                                                                                 |
| Профиль брокера                                                                          | Профиль брокера                                                                          |
| Бизнес-план                                                                              | Бизнес-план                                                                              |
| Книга бизнес-плана                                                                       | BusinessPlanBook                                                                         |
| Команда бизнес-плана                                                                     | Команда бизнес-плана                                                                     |
| Вызов для сведений о продукте                                                            | Продукт, детализированный при вызове                                                     |
| Продукт, детализированный при вызове: ответ на сообщение                                 | CallProdDetailMsgRsp                                                                     |
| Продукт, детализированный при вызове: позиция плана обмена сообщениями                   | CallProdDetailMsgPlanItem                                                                |
| Продукт, детализированный при вызове: отношения между позициями плана обмена сообщениями | Продукт, детализированный при вызове: отношения между позициями плана обмена сообщениями |
| Рекламные позиции, доставленные при вызове                                               | Рекламные позиции, доставленные при вызове                                               |

| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пробные образцы вызова                                    | Пробные образцы вызова                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Кампания                                                  | Кампания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Книга кампаний                                            | CampaignBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Получатели кампании                                       | Получатели кампании                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Сертификация                                              | Сертификация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Книга сертификатов                                        | CertificationBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Запрос на сертификацию                                    | Запрос на сертификацию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Команда для сертификации                                  | Команда для сертификации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Требование                                                | Требование                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Контакт                                                   | Контакт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Адрес контакта                                            | Адрес контакта<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если пользователь удаляет адрес со страницы сведений о контакте, когда в компании не разрешено использование общих адресов, функция отслеживания изменений отслеживает только события отмены связывания, обновления записи и предварительного удаления записи. Эта функция не отслеживает событие удаления записи для записи адреса. Чтобы определить удаленный адрес, см. событие предварительного удаления записи. |
| Оптимальное время контакта                                | Оптимальное время контакта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Книга контакта                                            | Книга контакта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Интересы контакта                                         | Интересы контакта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Примечание контакта                                       | Примечание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Портфель контакта                                         | Контакт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Отношение контакта                                        | Отношение контакта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Государственная лицензия для контакта                     | Государственная лицензия для контакта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Команда контакта                                          | Команда                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Курс                                                      | Курс                                          |
| Книга курсов                                              | CourseBook                                    |
| Зачисление на курс                                        | Зачисление на курс                            |
| Команда для курса                                         | Команда для курса                             |
| Обеспечение                                               | Обеспечение                                   |
| Пользовательский объект 01                                | CustomObject1                                 |
| Книга пользовательского объекта 01                        | CustomObject1Book                             |
| Команда пользовательского объекта 01                      | Команда                                       |
| Пользовательский объект 02                                | CustomObject2                                 |
| Книга пользовательского объекта 02                        | CustomObject2Book                             |
| Команда пользовательского объекта 02                      | Команда                                       |
| Пользовательский объект 03                                | CustomObject3                                 |
| Книга пользовательского объекта 03                        | CustomObject3Book                             |
| Команда пользовательского объекта 03                      | Команда                                       |
| Пользовательский объект 04                                | CustomObject4                                 |
| Книга пользовательского объекта 04                        | CustomObject4Book                             |
| Команда пользовательского объекта 04                      | CustomObject4Team                             |
| Пользовательский объект 05                                | CustomObject5                                 |
| Книга пользовательского объекта 05                        | CustomObject5Book                             |
| Команда пользовательского объекта 05                      | CustomObject5Team                             |
| Пользовательский объект 06                                | CustomObject6                                 |
| Книга пользовательского объекта 06                        | CustomObject6Book                             |
| Команда пользовательского объекта 06                      | CustomObject6Team                             |

| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Пользовательский объект 07                                | CustomObject7                                 |
| Книга пользовательского объекта 07                        | CustomObject7Book                             |
| Команда пользовательского объекта 07                      | CustomObject7Team                             |
| Пользовательский объект 08                                | CustomObject8                                 |
| Книга пользовательского объекта 08                        | CustomObject8Book                             |
| Команда пользовательского объекта 08                      | CustomObject8Team                             |
| Пользовательский объект 09                                | CustomObject9                                 |
| Книга пользовательского объекта 09                        | CustomObject9Book                             |
| Команда пользовательского объекта 09                      | CustomObject9Team                             |
| Пользовательский объект 10                                | CustomObject10                                |
| Книга пользовательского объекта 10                        | CustomObject10Book                            |
| Команда пользовательского объекта 10                      | CustomObject10Team                            |
| Пользовательский объект 11                                | CustomObject11                                |
| Книга пользовательского объекта 11                        | CustomObject11Book                            |
| Команда пользовательского объекта 11                      | CustomObject11Team                            |
| Пользовательский объект 12                                | CustomObject12                                |
| Книга пользовательского объекта 12                        | CustomObject12Book                            |
| Команда пользовательского объекта 12                      | CustomObject12Team                            |
| Пользовательский объект 13                                | CustomObject13                                |
| Книга пользовательского объекта 13                        | CustomObject13Book                            |
| Команда пользовательского объекта 13                      | CustomObject13Team                            |
| Пользовательский объект 14                                | CustomObject14                                |
| Книга пользовательского объекта 14                        | CustomObject14Book                            |

| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Команда пользовательского объекта 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | CustomObject14Team                            |
| Пользовательский объект 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | CustomObject15                                |
| Книга пользовательского объекта 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | CustomObject15Book                            |
| Команда пользовательского объекта 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | CustomObject15Team                            |
| <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Возможно, в компании установлены дополнительные пользовательские объекты и их дочерние объекты, которые простираются за пределы пользовательского объекта 15. Эти дополнительные пользовательские объекты, наряду с их дочерними объектами, следуют тем же шаблоном именования, как и предыдущие пользовательские объекты и их дочерние объекты. |                                               |
| Повреждение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Повреждение                                   |
| Регистрация сделки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Регистрация сделки                            |
| Книга регистрации сделок                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | DealRegistrationBook                          |
| Команда регистрации сделки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Команда регистрации сделки                    |
| Дилер                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Дилер                                         |
| Территория дилера                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ChannelPartnerTerritory                       |
| Книга по умолчанию по типу записи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | UserUserDefaultBookPerType                    |
| Подразделение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Подразделение                                 |
| Событие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Медицинское образование                       |
| Книга событий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | MedEdBook                                     |
| EventTeam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | MedEdTeam                                     |
| Экзамен                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Экзамен                                       |
| Книга экзаменов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ExamBook                                      |
| Регистрация экзамена                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Регистрация экзамена                          |
| Команда для экзамена                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Команда для экзамена                          |
| Финансовая организация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Финансовая организация                        |
| Книга финансовой организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | FinancialAccountBook                          |

| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Держатель финансовой организации                          | Держатель финансовой организации              |
| Актив финансовой организации                              | Актив финансовой организации                  |
| Финансовый план                                           | Финансовый план                               |
| Книга финансовых планов                                   | FinancialPlanBook                             |
| Финансовый продукт                                        | Финансовый продукт                            |
| Финансовая транзакция                                     | Финансовая транзакция                         |
| Фонд                                                      | Фонд                                          |
| Книга фондов                                              | FundBook                                      |
| Дебеты фонда                                              | FundDebit                                     |
| Элемент фонда                                             | OccamFundCredit                               |
| Членство в фонде                                          | FundPartner                                   |
| Участник фонда                                            | FundParticipantUserSharing                    |
| Запрос фонда                                              | FundRequest                                   |
| Распределение для контакта-медика                         | HCPContactAllocation                          |
| Книга распределения для контакта-медика                   | HCPContactAllocationBook                      |
| Домохозяйство                                             | Домохозяйство                                 |
| Контакт домохозяйства                                     | Контакт                                       |
| Команда домохозяйства                                     | Команда                                       |
| Страхование собственности                                 | InsuranceProperty                             |
| Отчет об аудите запасов                                   | InventoryAuditReport                          |
| Книга отчетов об аудите запасов                           | InventoryAuditReportBook                      |
| Период учета запасов                                      | InventoryPeriod                               |
| Книга периодов учета запасов                              | InventoryPeriodBook                           |

| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Приглашенный                                              | Приглашенный                                  |
| Участвующая сторона                                       | InvolvedParty                                 |
| Зацепка                                                   | Зацепка                                       |
| Книга зацепок                                             | Книга                                         |
| Мероприятие для зацепки                                   | LeadEvent                                     |
| Партнер по зацепкам                                       | Партнер                                       |
| Команда для зацепки                                       | LeadTeam                                      |
| Запрос ФРР                                                | MDFRequest                                    |
| Книга запросов ФРР                                        | MDFRequestBook                                |
| Команда запроса ФРР                                       | MDFRequestTeam                                |
| Ответ на сообщение                                        | MessageResponse                               |
| План обмена сообщениями                                   | MessagePlan                                   |
| Книга плана обмена сообщениями                            | MessagePlanBook                               |
| Позиция плана сообщений                                   | MsgPlanItem                                   |
| Отношения между позициями плана сообщений                 | MsgPlanItemRelation                           |
| Цель                                                      | Цели                                          |
| Книга целей                                               | ObjectivesBook                                |
| Команда цели                                              | ObjectivesTeam                                |
| Возможность                                               | Возможность                                   |
| Книга бизнес-возможностей                                 | Книга                                         |
| Конкурент для возможности                                 | Конкурент                                     |
| Роль контакта для бизнес-возм.                            | OpportunityContactRole                        |
| Примечание для возможности                                | Примечание                                    |

| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Партнер для возможности                                   | Партнер                                                                                                                                                                                               |
| Команда для возможности                                   | Команда                                                                                                                                                                                               |
| Порядок                                                   | Порядок                                                                                                                                                                                               |
| Книга заказов                                             | OrderBook                                                                                                                                                                                             |
| Позиция заказа                                            | OrderItem                                                                                                                                                                                             |
| Команда для заказа                                        | OrderTeam                                                                                                                                                                                             |
| Партнер                                                   | Партнер                                                                                                                                                                                               |
| Книга партнеров                                           | PartnerBook                                                                                                                                                                                           |
| Партнерская программа                                     | Программа                                                                                                                                                                                             |
| Команда партнера                                          | PartnerTeam                                                                                                                                                                                           |
| Период                                                    | CRMOD_LS_Period                                                                                                                                                                                       |
| Список выбора                                             | Список выбора (API администрирования)                                                                                                                                                                 |
| Группа значений списка выбора                             | PicklistValueGroup                                                                                                                                                                                    |
| Организация плана                                         | PlanAccount                                                                                                                                                                                           |
| Контакт для плана                                         | PlanContact                                                                                                                                                                                           |
| Сделка плана                                              | PlanOpportunity                                                                                                                                                                                       |
| Полис                                                     | Полис                                                                                                                                                                                                 |
| Книга полисов                                             | PolicyBook                                                                                                                                                                                            |
| Держатель полиса                                          | PolicyHolder                                                                                                                                                                                          |
| Портфель                                                  | Портфель                                                                                                                                                                                              |
| Команда портфеля                                          | Команда                                                                                                                                                                                               |
| Позиция                                                   | Пользователь                                                                                                                                                                                          |
|                                                           | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Запись "Штатная единица" содержит информацию о владельце записи для типов записей "Субъект", "Контакт", "Возможность", "Событие" и "Операция". Чтобы отслеживать владение записями |

| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | в этих типах записей, необходимо включить запись "Штатная единица" для отслеживания изменений. В частности, это включение отслеживает события связывания и отмены связывания для пользователя при изменении владельца для поддерживаемых типов записей. Кроме того, оно отслеживает событие связывания между операцией и пользователем, когда пользователь добавляется в раздел связанной информации "Пользователь для операции". |
| Прейскурант                                               | PriceList                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Позиция строки прейскуранта                               | PriceListLineItem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Продукт                                                   | Продукт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Категория продукта                                        | ProductCategory                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Показание для продукта                                    | ProductIndication                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Книга по программе                                        | ProgramBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Членство в программе                                      | ProgramPartner                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Котировка                                                 | Котировка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Связанный отказ от ответственности                        | RelatedDisclaimer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Выручка                                                   | Продукт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Отказ от ответственности для образцов                     | SampleDisclaimer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Запасы образцов                                           | SampleInventory                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Партия образцов                                           | SampleLot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Книга партий образцов                                     | SampleLotBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Запрос образцов                                           | SampleRequest                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Образец книги запросов                                    | SampleRequestBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Позиция запроса образцов                                  | SampleRequestItem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Транзакция с пробами                                      | SampleTransaction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Книга транзакций с образцами                              | SampleTransactionBook                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



| Тип записи в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand | Тип записи в веб-службах Oracle CRM On Demand |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Запрос на обслуживание                                    | ServiceRequest                                |
| Команда для запроса на обслуживание                       | ServiceRequestTeam                            |
| Подпись                                                   | Подпись                                       |
| Интеллектуальный вызов                                    | Операции                                      |
| Социальные сети                                           | SocialMedia                                   |
| Решение                                                   | Решение                                       |
| Книга решений                                             | SolutionBook                                  |
| Продукт с особой ценой                                    | SPRequestLineItem                             |
| Запрос особых цен                                         | SPRequest                                     |
| Книга запросов особых цен                                 | SPRequestBook                                 |
| Команда запроса особых цен                                | SPRequestTeam                                 |
| Территория                                                | Территория                                    |
| Позиция в операции                                        | TransactionItem                               |
| Пользователь                                              | Пользователь                                  |
| Подразделение пользователя                                | UserDivision                                  |
| Владелец                                                  | Пользователь                                  |
| Транспортное средство                                     | Транспортное средство                         |
| Книга транспортных средств                                | VehicleBook                                   |
| Финансовые сведения для транспортного средства            | EautoFinancialDetail                          |
| История продаж транспортных средств                       | EautoSalesHistory                             |
| История обслуживания транспортных средств                 | EautoServiceHistory                           |

### Связанные темы

Связанную информацию относительно средства отслеживания изменений см. в следующих темах:

- [Отслеживание изменений \(на стр. 1765\)](#)

- Включение функции отслеживания изменений (см. [Включение средства отслеживания изменений](#) на стр. 1765)
- [О событиях отслеживания изменений](#) (на стр. 1779)
- [Просмотр страницы списка отслеживания изменений](#) (на стр. 1780)
- Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора (см. [Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора](#) на стр. 1778)
- [Примеры записей событий отслеживания изменений](#) (на стр. 1782)
- [Создание записей изменений вручную](#) (на стр. 1785)

## Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора

В этой теме описываются способы использования средства отслеживания изменений с целью отслеживания изменений для списков значений в списках выбора. Чтобы отслеживать изменения в списках выбора, нужно в средстве отслеживания изменений включить список выбора в дополнение к типу записи, которая содержит список выбора. На странице "Список отслеживания изменений" список выбора доступен как имя объекта. Oracle CRM On Demand регистрирует имя типа записи на странице "Список отслеживания изменений" для операций создания, чтения, обновления или удаления в списке выбора для типа записи, если средство отслеживания изменений включено для объекта "Список выбора". В следующей таблице описываются столбцы на странице "Список отслеживания изменений", когда включено средство отслеживания изменений для объекта "Список выбора".

| Заголовок столбца     | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя объекта           | Список выбора.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Идентификатор объекта | Идентификатор строки, назначенный объекту в Oracle CRM On Demand, например 1QA2-NX0XH. Этот идентификатор уникален для списка значений, связанных со списком выбора.<br><br>Определенные поля используют один и тот же список значений для нескольких объектов. Если пользователь изменит какое-нибудь значение в списке значений, то Oracle CRM On Demand регистрирует записи отслеживания изменений для всех полей. В этом случае идентификатор объекта - один и тот же для всех таких записей отслеживания изменений. |
| Тип записи            | Имя отслеживания изменения для типа записи, чей список выбора изменен. Это имя типа записи, отображаемое на странице отслеживания изменений, когда данный тип записи отслеживается.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Имя поля              | Метка веб-служб версии 2.0 для поля списка выбора, которое изменяется.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

При каждом изменении поля списка выбора появляется запись на странице "Список отслеживания изменений", но только в том случае, если для типа записи, чье поле списка выбора изменяется, включено средство отслеживания изменений. Единичное изменение в поле списка выбора для определенного типа записи может привести к регистрации нескольких записей на странице "Список отслеживания изменений", потому что Oracle CRM On Demand отображает поля списка выбора в список типов значений, которые являются общими для многих полей списка выбора и типов записей. Число записей равно числу общих полей, которые отображены в список типов значений для полей списка выбора, который изменяется пользователем.

Например, имеется список выбора "Роль списка выбора" со списком набора типов значений для PARTY\_REL\_TYPE, и этот список выбора также используется следующими типами записей: "Партнер организации", "Конкурент организации", "Конкурент возможности", "Партнер по бизнес-возможностям". Предположите, что этот список выбора также используется двумя полями в этих типах записей: "Роль" и

"Обратная роль". Если обновляется список значений для какого-нибудь поля списка выбора в этом примере, то Oracle CRM On Demand создает отдельные записи отслеживания изменений для всех полей списка выбора в примере.

### Ограничения при отслеживании изменений для списка значений в списках выбора

Oracle CRM On Demand не создает событий отслеживания изменений для списка значений в списках выбора со следующими условиями:

- Тип записи, связанный со списком выбора, не настроен для компании.
- Обновления списка выбора относятся к типам записей, которые не включены для средства отслеживания изменений.
- Обновленное поле списка выбора недоступно через веб-службы.

### Связанные темы

Связанную информацию относительно средства отслеживания изменений см. в следующих темах:

- [Отслеживание изменений \(на стр. 1765\)](#)
- [Включение функции отслеживания изменений \(см. \[Включение средства отслеживания изменений\]\(#\) на стр. 1765\)](#)
- [Отслеживаемые типы записей \(на стр. 1766\)](#)
- [О событиях отслеживания изменений \(на стр. 1779\)](#)
- [Просмотр страницы списка отслеживания изменений \(на стр. 1780\)](#)
- [Примеры записей событий отслеживания изменений \(на стр. 1782\)](#)
- [Создание записей изменений вручную \(на стр. 1785\)](#)

### О событиях отслеживания изменений

В следующей таблице перечислены события отслеживания изменений, создаваемые и отображаемые на странице "Список отслеживания изменений".

| Имя события       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Связывание        | Это событие указывает наличие связи между двумя записями, имеющими отношение "многие ко многим", такими как контакты и организации. Например, событие связывания происходит при добавлении контакта в запись субъекта. Аналогично, событие "Отмена связывания" происходит при удалении контакта из записи организации.                                                                                                                     |
| DeleteRecord      | Это событие указывает, что запись помечена для удаления; например, при удалении записи плана обмена сообщениями. Используйте данное событие для отслеживания удаления записей.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Отмена связывания | Это событие указывает на отмену связи двух записей, имеющих отношение "многие ко многим". Например, событие разрыва связи происходит при удалении контакта из записи субъекта.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| MergeRecords      | Это событие указывает, что объединены две записи, например, когда дубликат записи "Зацепка" и ее дочерние записи объединены с основной записью "Зацепка". В этом примере идентификатор объекта полученной объединенной записи - это идентификатор строки основной записи "Зацепка", а идентификатор объекта дочерней записи - это идентификатор строки дубликата записи "Зацепка". Событие MergeRecords поддерживается для следующих типов |

| Имя события        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <p>записей: "Организация", "Контакт", "Домохозяйство", "Зацепка", "Партнер", "Портфель" и "Запрос на обслуживание".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не регистрирует отдельные события MergeRecords для объединений записей на уровне дочерних объектов.</p> |
| PreDeleteRecord    | <p>Это событие указывает на то, что запись назначена к удалению, но, возможно, еще не удалена.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это событие не рекомендуется использовать для отслеживания удаленных записей. Для этого лучше использовать событие DeleteRecord.</p>              |
| RestoreRecord      | <p>Это событие указывает, что запись, ранее помеченная для удаления, восстановлена; например при восстановлении записи плана обмена сообщениями, которая ранее была помечена для удаления.</p>                                                                             |
| WriteRecordNew     | <p>Это событие указывает, что для типа записи сохранена новая запись, например при создании новой записи организации. Это событие также указывает наличие изменений в списках выбора.</p>                                                                                  |
| WriteRecordUpdated | <p>Это событие указывает, что изменена существующая запись для типа родительской записи или дочерний объект, например при обновлении существующей записи контакта.</p>                                                                                                     |

### Связанные темы

Связанную информацию относительно средства отслеживания изменений см. в следующих темах:

- [Отслеживание изменений \(на стр. 1765\)](#)
- Включение функции отслеживания изменений (см. [Включение средства отслеживания изменений](#) на стр. 1765)
- [Отслеживаемые типы записей \(на стр. 1766\)](#)
- [Просмотр страницы списка отслеживания изменений \(на стр. 1780\)](#)
- Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора (см. [Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора](#) на стр. 1778)
- [Примеры записей событий отслеживания изменений \(на стр. 1782\)](#)
- [Создание записей изменений вручную \(на стр. 1785\)](#)

### Просмотр страницы списка отслеживания изменений

В этом разделе объясняется, как просматривать информацию об отслеживании изменений.

**Перед началом работы.** Пользователь должен войти в Oracle CRM On Demand как администратор, и его роль должна включать полномочие "Управление отслеживанием изменений". Если полномочие "Управление отслеживанием изменений" не включено для роли администратора компании, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care.

#### Процедура просмотра страницы "Список отслеживания изменений"

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Отслеживание изменений".

Будет открыта страница "Список отслеживания изменений" со списком всех записей отслеживания изменений. Примеры записей отслеживания изменений см. в разделе [Примеры записей событий отслеживания изменений \(на стр. 1782\)](#).

В следующей таблице описывается содержимое страницы "Список отслеживания изменений".

| Заголовок столбца               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя объекта                     | Имя объекта, к которому относится событие отслеживания, например "Контакт". Имя объекта обычно совпадает с именем типа записи, или это может быть "Список выбора".                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Идентификатор объекта           | Идентификатор строки, назначенный объекту в Oracle CRM On Demand, например 1QA2-NX0XH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Имя дочернего объекта           | Имя дочернего объекта, к которому относится событие отслеживания, например "Адрес контакта". Имя дочернего объекта отображается только в том случае, если оно применимо к событию изменения, т. е. объект изменяется как дочерний по отношению к другому объекту в его представлении; например, изменяется адрес в представлении контакта.                                                                               |
| Идентификатор дочернего объекта | Идентификатор объекта, назначенный дочернему объекту в Oracle CRM On Demand, например 1QA2-OBA65.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Имя события                     | Имя события, например WriteRecordNew - создание новой записи. Список имен событий с описаниями событий см. в разделе <a href="#">О событиях отслеживания изменений (на стр. 1779)</a> .                                                                                                                                                                                                                                  |
| Тип записи                      | Тип записи, для которого администратор делает изменение конфигурации, вызывающее отслеживание изменений. Поле "Тип записи" заполняется только для изменения конфигурации. Пример отслеживания изменений для изменения конфигурации: когда администратор изменяет список значений в поле списка выбора. В этом случае в поле "Тип записи" регистрируется имя объекта, которому принадлежит изменяемое поле списка выбора. |
| Имя поля                        | Метка веб-служб версии 2.0 для поля при изменении списка выбора для этого поля. Для полей пользовательского списка выбора метка веб-служб версии 2.0 является общей меткой интеграции. Это поле заполняется только для изменений списка выбора.                                                                                                                                                                          |
| Номер изменения                 | Счетчик числа изменений записи. Первоначально при создании записи номер изменения устанавливается равным нулю, а затем он увеличивается при каждом внесении изменения в запись.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Изменено: дата                  | Дата (ММДДГГГ) и время (ЧЧ:ММ:АМ РМ) наступления события изменения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### Связанные темы

Связанную информацию относительно средства отслеживания изменений см. в следующих темах:

- [Отслеживание изменений \(на стр. 1765\)](#)

- Включение функции отслеживания изменений (см. [Включение средства отслеживания изменений](#) на стр. 1765)
- [Отслеживаемые типы записей](#) (на стр. 1766)
- [О событиях отслеживания изменений](#) (на стр. 1779)
- Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора (см. [Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора](#) на стр. 1778)
- [Примеры записей событий отслеживания изменений](#) (на стр. 1782)
- [Создание записей изменений вручную](#) (на стр. 1785)

## Примеры записей событий отслеживания изменений

В этом разделе приводятся несколько примеров записей событий отслеживания изменений, создаваемых в Oracle CRM On Demand в результате определенных действий пользователя. После включения средства отслеживания изменений записи событий выводятся на странице "Список отслеживания изменений", как показано в следующих примерах. В зависимости от типа действия пользователя и отношения между зарегистрированными типами записей, в результате одного события может быть создано несколько записей. Например, при наличии отношения подчинения "один ко многим" или отношения между объектами "многие ко многим" может быть добавлено несколько записей.

### Пример 1. Запись отслеживания изменений для создания новой записи субъекта

В этом примере пользователь создает новую запись субъекта. В Oracle CRM On Demand генерируется запись события, аналогичная записи, представленной в следующей таблице.

| Имя объекта | Идентификатор объекта | Имя дочернего объекта | Идентификатор дочернего объекта | Имя события    | Тип записи | Имя поля | Номер изменения | Изменено: дата      |
|-------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|----------------|------------|----------|-----------------|---------------------|
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Нет                   | Нет                             | WriteRecordNew | Нет        | Нет      | 0               | 03/26/2014 09:28 AM |

### Пример 2. Запись отслеживания изменений для обновления существующей записи субъекта

В этом примере пользователь обновляет существующую запись субъекта, изменяя в ней одно из полей. В Oracle CRM On Demand генерируется запись события, аналогичная представленной в следующей таблице.

| Имя объекта | Идентификатор объекта | Имя дочернего объекта | Идентификатор дочернего объекта | Имя события        | Тип записи | Имя поля | Номер изменения | Изменено: дата      |
|-------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------|------------|----------|-----------------|---------------------|
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Нет                   | Нет                             | WriteRecordUpdated | Нет        | Нет      | 1               | 03/26/2014 09:52 AM |

### Пример 3. Запись отслеживания изменений для удаления существующей записи субъекта

В этом примере пользователь удаляет существующую запись субъекта. В Oracle CRM On Demand генерируется запись события, аналогичная представленной в следующей таблице.

| Имя объекта | Идентификатор объекта | Имя дочернего объекта | Идентификатор дочернего объекта | Имя события     | Тип записи | Имя поля | Номер изменения | Изменено: дата      |
|-------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------|------------|----------|-----------------|---------------------|
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Нет                   | Нет                             | PreDeleteRecord | Нет        | Нет      | 2               | 03/26/2014 09:58 AM |

| Имя объекта | Идентификатор объекта | Имя дочернего объекта | Идентификатор дочернего объекта | Имя события  | Тип записи | Имя поля | Номер изменения | Изменено: дата      |
|-------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------|------------|----------|-----------------|---------------------|
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Нет                   | Нет                             | DeleteRecord | Нет        | Нет      | 3               | 03/26/2014 10:00 AM |

#### Пример 4. Запись отслеживания изменений для восстановления записи субъекта, помеченной на удаление

В этом примере пользователь восстанавливает запись, помеченную для удаления, до ее очистки в Oracle CRM On Demand. В Oracle CRM On Demand генерируется запись, аналогичная представленной в следующей таблице.

| Имя объекта | Идентификатор объекта | Имя дочернего объекта | Идентификатор дочернего объекта | Имя события   | Тип записи | Имя поля | Номер изменения | Изменено: дата      |
|-------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------|------------|----------|-----------------|---------------------|
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Нет                   | Нет                             | RestoreRecord | Нет        | Нет      | 3               | 03/26/2014 10:03 AM |

#### Пример 5. Запись отслеживания изменений для связывания записи субъекта с записью контакта

В этом примере пользователь добавляет в запись контакта существующую запись субъекта, т. е. связывает запись субъекта с записью контакта. В Oracle CRM On Demand генерируется запись события, аналогичная представленной в следующей таблице.

| Имя объекта | Идентификатор объекта | Имя дочернего объекта | Идентификатор дочернего объекта | Имя события        | Тип записи | Имя поля | Номер изменения | Изменено: дата      |
|-------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------|------------|----------|-----------------|---------------------|
| Контакт     | 1QA2-OD635            | Субъект               | 1QA2-OD54E                      | Связывание         | Нет        | Нет      | 0               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Контакт     | 1QA2-OD635            | Нет                   | Нет                             | WriteRecordUpdated | Нет        | Нет      | 1               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Контакт     | 1QA2-OD635            | Контакт для компании  | 1QA2-OD639                      | WriteRecordUpdated | Нет        | Нет      | 1               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Контакт               | 1QA2-OD635                      | Связывание         | Нет        | Нет      | 0               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Контакт               | 1QA2-OD635                      | WriteRecordUpdated | Нет        | Нет      | 4               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Нет                   | Нет                             | WriteRecordUpdated | Нет        | Нет      | 4               | 03/26/2014 10:16 AM |
| Контакт     | 1QA2-OD635            | Субъект               | 1QA2-OD54E                      | WriteRecordUpdated | Нет        | Нет      | 4               | 03/26/2014 10:16 AM |

#### Пример 6. Запись отслеживания изменений для разрыва связи записи субъекта с записью контакта



В этом примере пользователь удаляет связанную запись субъекта из записи контакта, т. е. разрывает связь записи субъекта с записью контакта. В Oracle CRM On Demand генерируется запись события, аналогичная представленной в следующей таблице.

| Имя объекта | Идентификатор объекта | Имя дочернего объекта | Идентификатор дочернего объекта | Имя события        | Тип записи | Имя поля | Номер изменения | Изменено: дата      |
|-------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------|------------|----------|-----------------|---------------------|
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Нет                   | Нет                             | WriteRecordUpdated | Нет        | Нет      | 5               | 03/26/2014 10:35 AM |
| Контакт     | 1QA2-OD635            | Нет                   | Нет                             | WriteRecordUpdated | Нет        | Нет      | 2               | 03/26/2014 10:35 AM |
| Контакт     | 1QA2-OD635            | Субъект               | 1QA2-OD54E                      | Отмена связывания  | Нет        | Нет      | 1               | 03/26/2014 10:35 AM |
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Контакт               | 1QA2-OD635                      | Отмена связывания  | Нет        | Нет      | 1               | 03/26/2014 10:35 AM |

#### Пример 7. Запись отслеживания изменений для добавления дочерней записи в родительскую запись субъекта

В этом примере пользователь создает в записи субъекта новую запись адреса в виде связанного элемента, т. е. добавляет адрес субъекта как дочернюю запись по отношению к родительской записи субъекта. В Oracle CRM On Demand генерируется запись события, аналогичная представленной в следующей таблице.

| Имя объекта | Идентификатор объекта | Имя дочернего объекта | Идентификатор дочернего объекта | Имя события        | Тип записи | Имя поля | Номер изменения | Изменено: дата      |
|-------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------|------------|----------|-----------------|---------------------|
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Адрес                 | 1QA2-OD6PM                      | WriteRecordNew     | Нет        | Нет      | 0               | 03/26/2014 11:44 AM |
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Нет                   | Нет                             | WriteRecordUpdated | Нет        | Нет      | 6               | 03/26/2014 11:44 AM |

#### Пример 8. Запись отслеживания изменений для обновления существующей дочерней записи

В этом примере пользователь обновляет в записи субъекта существующую запись адреса, т. е. обновляет адрес субъекта как дочернюю запись по отношению к родительской записи субъекта. В Oracle CRM On Demand генерируется запись события, аналогичная представленной в следующей таблице.

| Имя объекта | Идентификатор объекта | Имя дочернего объекта | Идентификатор дочернего объекта | Имя события        | Тип записи | Имя поля | Номер изменения | Изменено: дата      |
|-------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------|------------|----------|-----------------|---------------------|
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Адрес                 | 1QA2-OD6PM                      | WriteRecordUpdated | Нет        | Нет      | 1               | 03/26/2014 11:51 AM |

#### Пример 9. Запись отслеживания изменений для удаления существующей дочерней записи

В этом примере пользователь удаляет существующую запись адреса из записи субъекта, т. е. удаляет адрес субъекта как дочернюю запись по отношению к родительской записи субъекта. В Oracle CRM On Demand генерируется запись события, аналогичная представленной в следующей таблице.

| Имя объекта | Идентификатор объекта | Имя дочернего объекта | Идентификатор дочернего объекта | Имя события        | Тип записи | Имя поля | Номер изменения | Изменено: дата      |
|-------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------|------------|----------|-----------------|---------------------|
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Нет                   | Нет                             | WriteRecordUpdated | Нет        | Нет      | 8               | 03/26/2014 12:00 PM |
| Субъект     | 1QA2-OD54E            | Адрес                 | 1QA2-OD6PN                      | Нет                | Нет        | Нет      | 1               | 03/26/2014 12:00 PM |

#### Пример 10. Запись отслеживания изменений для обновления значения в списке выбора

В этом примере пользователь обновляет список выбора для организации, то есть, пользователь настраивает существующее поле списка выбора "Приоритет" в записи "Организация", добавляя значение под названием "Неопределенное". Oracle CRM On Demand создает запись события, подобную записи в следующей таблице.

| Имя объекта   | Идентификатор объекта | Имя дочернего объекта | Идентификатор дочернего объекта | Имя события        | Тип записи | Имя поля  | Номер изменения | Изменено: дата   |
|---------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------|------------|-----------|-----------------|------------------|
| Список выбора | 1QA2-OD54E            | Нет                   | Нет                             | WriteRecordUpdated | Субъект    | Приоритет | 8               | 26.03.2014 13:00 |

#### Связанные темы

Связанную информацию относительно средства отслеживания изменений см. в следующих темах:

- [Отслеживание изменений \(на стр. 1765\)](#)
- Включение функции отслеживания изменений (см. [Включение средства отслеживания изменений](#) на стр. 1765)
- [Отслеживаемые типы записей \(на стр. 1766\)](#)
- [О событиях отслеживания изменений \(на стр. 1779\)](#)
- [Просмотр страницы списка отслеживания изменений \(на стр. 1780\)](#)
- Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора (см. [Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора](#) на стр. 1778)
- [Создание записей изменений вручную \(на стр. 1785\)](#)

#### Создание записей изменений вручную

Хотя функция отслеживания изменений позволяет автоматически записывать и отслеживать записи событий в Oracle CRM On Demand, такие записи можно создавать и вручную. Это бывает удобно, когда требуется записывать события, внешние по отношению к Oracle CRM On Demand.

**Перед началом работы.** Пользователь должен войти в Oracle CRM On Demand как администратор, и его роль должна включать полномочие "Управление отслеживанием изменений". Если полномочие "Управление отслеживанием изменений" не включено для роли администратора компании, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care.

#### Чтобы создать запись изменения вручную

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Отслеживание изменений".
- 3 На странице "Список отслеживания изменений" нажмите кнопку "Создать".

4 Заполните поля, как описано в следующей таблице, и затем сохраните запись.

| Поле                                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения об отслеживании изменений</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Имя объекта                                        | Имя типа записи, к которому относится событие отслеживания, например "Контакт". Имя объекта обычно совпадает с именем типа записи, или это может быть "Список выбора". (Обязательное)                                                                                                                                                                                                                                             |
| Идентификатор объекта                              | Идентификатор строки для типа записи, обычно назначаемый системой Oracle CRM On Demand, например 1QA2-NX0XH. (Обязательное)                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Имя дочернего объекта                              | Имя дочерней записи, к которой применяется событие отслеживания, например "Адрес контакта". Имя дочерней записи появляется только в том случае, если оно применимо: то есть, объект изменяется, становясь дочерним объектом другой записи в ее представлении, например при изменении адреса в представлении контакта.                                                                                                             |
| Идентификатор дочерней строки                      | Идентификатор строки для дочерней записи, который назначает Oracle CRM On Demand, например 1QA2-OBA65.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Имя события                                        | Имя события, например WriteRecordNew - создание новой записи. Дополнительные сведения о возможных именах событий см. в таблице описаний событий в разделе <a href="#">О событиях отслеживания изменений</a> (на стр. 1779). (Обязательное)                                                                                                                                                                                        |
| Номер изменения                                    | Счетчик числа изменений записи. Первоначально при создании записи номер изменения устанавливается равным нулю, а затем он увеличивается при каждом внесении изменения в запись. (Обязательное)                                                                                                                                                                                                                                    |
| Тип записи                                         | Тип записи, для которого администратор делает изменение конфигурации, вызывающее средство отслеживания изменений. Поле "Тип записи" заполняется только для изменения конфигурации. Пример отслеживания изменений для изменения конфигурации: когда администратор изменяет список значений в поле списка выбора. В этом случае в поле "Тип записи" регистрируется имя объекта, которому принадлежит изменяемое поле списка выбора. |
| Имя поля                                           | Метка веб-служб версии 2.0 для поля при изменении списка выбора для этого поля. Для полей пользовательского списка выбора метка веб-служб версии 2.0 является общей меткой интеграции. Это поле заполняется только для изменений списка выбора.                                                                                                                                                                                   |
| Изменено: дата                                     | Дата (ММДДГГГ) и время (ЧЧ:ММ:АМ РМ) наступления события изменения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

#### Связанные темы

Связанную информацию об отслеживании изменений см. в следующих темах:

- [Отслеживание изменений](#) (на стр. 1765)
- Включение функции отслеживания изменений (см. [Включение средства отслеживания изменений](#) на стр. 1765)

- [Отслеживаемые типы записей \(на стр. 1766\)](#)
- [О событиях отслеживания изменений \(на стр. 1779\)](#)
- [Просмотр страницы списка отслеживания изменений \(на стр. 1780\)](#)
- [Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора \(см. \[Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора\]\(#\) на стр. 1778\)](#)
- [Примеры записей событий отслеживания изменений \(на стр. 1782\)](#)

## Инструменты управления данными

В разделе "Средства управления данными" главной страницы администрирования можно выполнить следующие задачи.

- [Импорт и экспорт данных о компании. Подробнее см. в разделе \[Инструменты импорта и экспорта \\(на стр. 1787\\)\]\(#\).](#)
- [Просмотр запросов на пакетное удаление и восстановление. Дополнительные сведения см. в разделе \[Страница очереди пакетного удаления и восстановления\]\(#\) \(см. \[Страница очереди пакетного удаления и восстановления\]\(#\) на стр. 2057\).](#)
- [Просмотр запросов на пакетное назначение книг и пакетное назначение команд. Дополнительные сведения см. в разделе \[Страница очереди на пакетное назначение запросов\]\(#\) \(см. \[Страница "Пакетное назначение очереди запросов"\]\(#\) на стр. 2060\).](#)
- [Создание и администрирование очередей событий интеграции. Подробнее см. в разделе \[О событиях интеграции \\(на стр. 2062\\)\]\(#\).](#)

## Инструменты импорта и экспорта

На странице "Инструменты импорта и экспорта" доступен ряд служебных программ, дополняющих средства импорта и экспорта, имеющиеся в Oracle CRM On Demand:

- **Помощник импорта.** Дополнительные сведения см. в разделе [Помощник импорта \(на стр. 2039\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Дополнительные сведения см. в разделе [Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand \(на стр. 2050\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Дополнительные сведения см. в разделе [Служебная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand \(на стр. 2056\)](#).
- **Oracle Web Services.** Дополнительные сведения см. в разделе [Интеграция веб-служб \(на стр. 2051\)](#).

Дополнительные сведения о выборе подходящего метода импорта см. в статье с идентификатором 1801156.1 на странице My Oracle Support.

Процесс импорта состоит из следующих шагов.

- [Подготовка к импорту данных \(на стр. 1838\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)
- [Просмотр результатов импорта \(на стр. 2043\)](#)

Также можно экспортировать данные из Oracle CRM On Demand в файлы CSV. Подробнее об экспорте см. в следующих разделах:

- [Экспорт данных \(на стр. 2045\)](#)
- [Просмотр результатов экспорта \(на стр. 2049\)](#)

### Подготовка.

- Для импорта данных роль должна иметь полномочия "Администрирование импорта" либо полномочия "Импорт маркетинга". Полномочия "Администрирование импорта" позволяют импортировать все типы записей, тогда как полномочия "Импорт маркетинга" позволяют импортировать только организации, контакты и зацепки.

- Чтобы пользователь мог импортировать до 2000 контактов, необходимо включить в его роли привилегию "Личный импорт". Она расширяет возможности контроля импорта данных пользователя. Дополнительные сведения о ролях см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).
- Прочитайте все сведения в данном разделе, а также ознакомьтесь с занятиями в учебном курсе, связанными с импортом записей, предоставляющими дополнительные сведения о выполнении импорта (практические методики).

**ВНИМАНИЕ!** Отмена импорта записей невозможна, как и масс-удаление записей. Поэтому рекомендуется попрактиковаться в импорте, используя файл с 5-10 записями, чтобы избежать процедуры последующей очистки данных. Если компания импортирует большое количество записей, посетите учебное занятие по импорту данных или обратитесь в службу поддержки клиентов. Для получения дополнительных сведений об этих ресурсах щелкните глобальную ссылку "Поддержка клиентов" вверху любой страницы Oracle CRM On Demand.

- Учитывайте, что объединенные поля нельзя импортировать или экспортировать в Oracle CRM On Demand. Объединенное поле - это поле, в котором могут отображаться значения из нескольких полей, а также дополнительный текст. Однако можно импортировать и экспортировать отдельные поля, составляющие данные объединенные поля.
- Для экспорта данных роль должна иметь полномочия "Администрирование экспорта".

Можно импортировать данные из файлов CSV для автоматического создания записей в Oracle CRM On Demand. Размер каждого файла CSV должен быть меньше 20 МБ. Чтобы уменьшить размер файла, разделите записи на несколько файлов или сократите количество данных, удалив столбцы, которые не требуется импортировать. Образец файла CSV можно просмотреть в Oracle Data Loader On Demand Guide.

В этой таблице указано, какие типы записей можно создать при помощи импорта данных и сколько записей можно импортировать при каждом запуске процесса импорта.

| Тип записи            | Предел записей для каждого импорта |
|-----------------------|------------------------------------|
| Субъект               | 30000                              |
| Адрес субъекта        | 50000                              |
| Конкурент организации | 50000                              |
| Контакт для компании  | 50000                              |
| Партнер субъекта      | 50000                              |
| Команда субъекта      | 50000                              |
| Адрес                 | 30000                              |
| Встреча               | 30000                              |
| Контакт встречи       | 50000                              |
| Пользователь встречи  | 50000                              |
| Актив                 | 80000                              |

| Тип записи                     | Предел записей<br>для каждого импорта |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| Контакт (Администрирование)    | 30000                                 |
| Адрес контакта                 | 50000                                 |
| Команда контакта               | 50000                                 |
| Кампания                       | 50000                                 |
| Получатель кампании            | 50000                                 |
| Регистрации сделок             | 30000                                 |
| Зацепка                        | 30000                                 |
| Отслеживание изменений         | 30000                                 |
| Примечание                     | 50000                                 |
| Порядок                        | 30000                                 |
| Позиция заказа                 | 30000                                 |
| Возможность                    | 30000                                 |
| Роль контакта для бизнес-возм. | 50000                                 |
| Продукт для бизнес-возможности | 80000                                 |
| Команда для возможности        | 50000                                 |
| Продукт                        | 80000                                 |
| Категория продукта             | 30000                                 |
| Свойство                       | 30000                                 |
| Социальный профиль             | 30000                                 |
| Решение                        | 50000                                 |
| Запрос на обслуживание         | 30000                                 |
| Задача                         | 30000                                 |

| Тип записи          | Предел записей для каждого импорта |
|---------------------|------------------------------------|
| Задача контакта     | 50000                              |
| Пользователь задачи | 50000                              |
| Пользователь        | 500                                |
| Контакт для ТС      | 50000                              |

В зависимости от того, какие отраслевые решения развернуты в организации, доступными для импорта могут стать следующие записи:

| Тип записи                            | Предел записей для каждого импорта |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Размещение                            | 30000                              |
| Заявка                                | 30000                              |
| Заблокированный продукт               | 30000                              |
| Бизнес-план                           | 30000                              |
| Требование                            | 30000                              |
| Государственная лицензия для контакта | 30000                              |
| Обеспечение                           | 30000                              |
| Пользовательские объекты              | 30000                              |
| Повреждение                           | 30000                              |
| Дилер                                 | 80000                              |
| Регистрация сделки                    | 30000                              |
| Событие                               | 30000                              |
| Финансовая организация                | 30000                              |
| Держатель финансовой организации      | 30000                              |
| Актив финансовой организации          | 30000                              |



| Тип записи                           | Предел записей<br>для каждого импорта |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Финансовый план                      | 30000                                 |
| Финансовый продукт                   | 30000                                 |
| Финансовая транзакция                | 30000                                 |
| Распределение для контактов-медиков  | 30000                                 |
| Отчет об аудите запасов              | 30000                                 |
| Период учета запасов                 | 30000                                 |
| Участвующая сторона                  | 30000                                 |
| Страхование собственности            | 30000                                 |
| Запрос ФРР                           | 30000                                 |
| План обмена сообщениями              | 30000                                 |
| Позиция плана сообщений              | 30000                                 |
| Отношение с позицией плана сообщений | 30000                                 |
| Ответ на сообщение                   | 30000                                 |
| Цель                                 | 30000                                 |
| Партнер                              | 30000                                 |
| Партнерская программа                | 30000                                 |
| Организация плана                    | 30000                                 |
| Контакт для плана                    | 30000                                 |
| Сделка плана                         | 30000                                 |
| Полис                                | 30000                                 |
| Держатель полиса                     | 30000                                 |
| Портфель                             | 30000                                 |

| Тип записи                            | Предел записей для каждого импорта |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Прейскурант                           | 30000                              |
| Позиция строки прейскуранта           | 30000                              |
| Отказ от ответственности для образцов | 30000                              |
| Запасы образцов                       | 30000                              |
| Партия образцов                       | 30000                              |
| Транзакция с пробами                  | 30000                              |
| Подпись                               | 30000                              |
| Продукт с особой ценой                | 30000                              |
| Запрос особых цен                     | 30000                              |
| Позиция в операции                    | 30000                              |
| Транспортное средство                 | 80000                              |

## Соответствие стран и адресов

В следующей таблице содержатся:

### ■ Значения списка выбора для поля "Страна" в Oracle CRM On Demand

Значения списка выбора для поля "Страна" в Oracle CRM On Demand невозможно редактировать. Для фиксации всех данных при импорте файлов убедитесь, что названия стран в точности совпадают с разрешенными именами, включая знаки пунктуации и прописные буквы. В противном случае информация не будет импортирована.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поскольку длина значений списка выбора страны не должна превышать 30 символов, в списке выбора сокращены некоторые названия, превышающие это ограничение.

### ■ Сопоставление адресов по странам

При импорте данных требуется настроить столбцы для каждого из полей адреса, используемых Oracle CRM On Demand. В следующей таблице показано, как сопоставлять поля адресов для каждой страны соответствующим полям в Oracle CRM On Demand. Правильное сопоставление обеспечивает фиксацию всех данных из исходных полей в правильных полях приложения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Помимо суверенных государств, в приведенную ниже таблицу также включены другие географические объекты, такие как зависимые территории, иностранные территории и регионы суверенных государств. Например, остров Мэн является британским коронным владением, а Шпицберген - регионом Норвегии.

| Страна<br>(нередактируемые<br>значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3   | CITY  | COUNTY           | STATE       | ZIP                | PROVINCE  |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------|---------|---------|-------|------------------|-------------|--------------------|-----------|
| USA                                     | 8              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Адрес 3 | Город | Район            | Штат<br>США | Почтовый<br>индекс |           |
| Афганистан                              | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                  |             | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Аландские<br>острова                    | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         |       |                  |             | Почтовый<br>индекс | Остров    |
| Албания                                 | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                  |             | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Алжир                                   | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                  |             | Почтовый<br>индекс |           |
| Американское<br>Самоа                   | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                  |             | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Андорра                                 | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                  |             | Почтовый<br>индекс |           |
| Ангола                                  | 4              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |         | Город |                  |             |                    |           |
| Ангилья                                 | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                  |             | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Антигуа и<br>Барбуда                    | 4              |                 |         |         | Город | Почтовый<br>ящик |             |                    | Остров    |
| Аргентина                               | 7              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Адрес 3 | Город |                  |             | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Армения                                 | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |         | Город |                  |             | Почтовый<br>индекс |           |
| Аруба                                   | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Этаж    | Город |                  |             |                    |           |
| О.<br>Вознесения                        | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                  |             | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Австралия                               | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Адрес 3 | Город |                  |             | Почтовый<br>индекс | Штат      |

| Страна<br>(нередактируемые значения)    | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3 | CITY  | COUNTY             | STATE | ZIP                | PROVINCE  |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------|---------|-------|-------|--------------------|-------|--------------------|-----------|
| Австрия                                 | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Азербайджан                             | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Багамы                                  | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Код<br>острова     | Остров    |
| Бахрейн                                 | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Бангладеш                               | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Барбадос                                | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Беларусь                                | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Бельгия                                 | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Белиз                                   | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Этаж  | Город |                    |       |                    |           |
| Бенин                                   | 4              |                 |         |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>ящик   |           |
| Бермуды                                 | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Бутан                                   | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Боливия                                 | 4              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       |                    |           |
| Бонайре,<br>Синт-<br>Эстатиус и<br>Саба | 5              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       |                    | Остров    |
| Босния и<br>Герцеговина                 | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |

| Страна<br>(нередактируемые<br>значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3 | CITY  | COUNTY             | STATE | ZIP                | PROVINCE  |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------|---------|-------|-------|--------------------|-------|--------------------|-----------|
| Ботсвана                                | 3              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |
| О-в Буве                                | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Бразилия                                | 7              | Улица/<br>номер | Адрес 2 | Этаж  | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Штат      |
| Британская<br>терр. Инд.<br>океана      | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Бруней Дар-<br>эс-Салам                 | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Болгария                                | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Буркина Фасо                            | 4              |                 |         |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>ящик   |           |
| Бурунди                                 | 3              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |
| Кабо-Верде                              | 4              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       |                    |           |
| Камбоджа                                | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Камерун                                 | 3              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |
| Канада                                  | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Каймановы о-<br>ва                      | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Центральноафриканская<br>Респуб.        | 3              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |
| Чад                                     | 3              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |

| Страна<br>(нередактируемые значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3 | CITY  | COUNTY             | STATE | ZIP                | PROVINCE  |
|--------------------------------------|----------------|-----------------|---------|-------|-------|--------------------|-------|--------------------|-----------|
| Нормандские<br>о-ва                  | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Чили                                 | 7              | Улица/<br>номер | Адрес 2 | Этаж  | Город | Коммуна            |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Китай                                | 7              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Округ | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| О-в<br>Рождества                     | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Кокосовые<br>(Килинг) о-ва           | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Колумбия                             | 7              | Улица/<br>номер | Адрес 2 | Этаж  | Город | Номер<br>отделения |       |                    | Провинция |
| Конго                                | 3              | Улица/<br>номер |         |       | Город |                    |       |                    |           |
| Конго,<br>Демократич.Республика      | 5              | Улица/<br>номер |         |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>ящик   |           |
| Острова Кука                         | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Коста-Рика                           | 7              | Улица/<br>номер | Адрес 2 | Этаж  | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Кот-д-Ивуар                          | 5              | Улица/<br>номер |         |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>ящик   |           |
| Хорватия                             | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Куба                                 | 4              | Улица/<br>номер |         |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Кюрасао                              | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Кипр                                 | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |

| Страна<br>(нередактируемые<br>значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3 | CITY  | COUNTY             | STATE | ZIP                | PROVINCE  |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------|---------|-------|-------|--------------------|-------|--------------------|-----------|
| Чешская Республика                      | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Дания                                   | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Джибути                                 | 3              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |
| Доминика                                | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Доминиканская Республика                | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Эквадор                                 | 7              | Адрес 1         | Адрес 2 | Этаж  | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Египет                                  | 6              | Адрес 1         |         | Округ | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Сальвадор                               | 5              | Улица/<br>номер |         |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Экваториальная<br>Гвинея                | 8              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |
| Эритрея                                 | 3              | Улица/<br>номер |         |       | Город |                    |       |                    |           |
| Эстония                                 | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Эсватини                                | 4              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Эфиопия                                 | 3              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |
| Фолклендские<br>(Мальвинск.)<br>о-ва    | 3              | Улица/<br>номер |         |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Фарерские о-<br>ва                      | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |



| Страна<br>(нередактируемые значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3 | CITY  | COUNTY             | STATE | ZIP                | PROVINCE  |
|--------------------------------------|----------------|-----------------|---------|-------|-------|--------------------|-------|--------------------|-----------|
| Фиджи                                | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Этаж  | Город |                    |       |                    |           |
| Финляндия                            | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Франция                              | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город | Код<br>CEDEX       |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Французская<br>Гвиана                | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Французская<br>Полинезия             | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Французские<br>Южные<br>Территории   | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Габон                                | 3              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |
| Гамбия                               | 3              | Улица/<br>номер |         |       | Город |                    |       |                    |           |
| Грузия                               | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Германия                             | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Гана                                 | 3              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |
| Гибралтар                            | 3              | Улица/<br>номер |         |       | Город |                    |       |                    |           |
| Греция                               | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Гренландия                           | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Гренада                              | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |

| Страна<br>(нередактируемые<br>значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3   | CITY  | COUNTY             | STATE | ZIP                | PROVINCE            |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------|---------|---------|-------|--------------------|-------|--------------------|---------------------|
| Гваделупа                               | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |                     |
| Гуам                                    | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция           |
| Гватемала                               | 5              | Улица/<br>номер |         |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция           |
| Гернси                                  | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Адрес 3 |       |                    |       | Почтовый<br>индекс | Остров              |
| Гвинея                                  | 3              |                 |         |         | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |                     |
| Гвинея-<br>Бисау                        | 4              | Улица/<br>номер |         |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |                     |
| Гайана                                  | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция           |
| Гаити                                   | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |         | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |                     |
| О-ва Херд и<br>Макдоналд                | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция           |
| Ватикан                                 | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция           |
| Гондурас                                | 7              | Улица/<br>номер | Адрес 2 | Этаж    | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция           |
| Гонконг                                 | 7              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Округ   | Город | Адрес 4            |       |                    | Часть<br>территории |
| Венгрия                                 | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |                     |
| Исландия                                | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |                     |
| Индия                                   | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Штат                |

| Страна<br>(нередактируемые<br>значения) | Число<br>полей | ADDR                      | ADDR2   | ADDR3   | CITY   | COUNTY             | STATE | ZIP                  | PROVINCE   |
|-----------------------------------------|----------------|---------------------------|---------|---------|--------|--------------------|-------|----------------------|------------|
| Индонезия                               | 5              | Улица/<br>номер           | Адрес 2 |         | Город  |                    |       | Почтовый<br>индекс   |            |
| Иран                                    | 5              | Номер/<br>улица           | Адрес 2 |         | Город  |                    |       | Почтовый<br>индекс   |            |
| Ирак                                    | 6              | Адрес 1                   | Адрес 2 |         | Город  |                    |       | Почтовый<br>индекс   | Провинция  |
| Ирландия                                | 6              | Номер/<br>улица           | Адрес 2 | Адрес 3 | Город  | Район              |       | Индекс<br>(Ирландия) |            |
| Остров Мэн                              | 7              | Номер/<br>улица           | Адрес 2 | Адрес 3 | Город  | Район              |       | Почтовый<br>индекс   |            |
| Израиль                                 | 5              | Номер/<br>улица           | Адрес 2 |         | Город  |                    |       | Почтовый<br>индекс   |            |
| Италия                                  | 6              | Улица/<br>номер           | Адрес 2 |         | Город  |                    |       | Почтовый<br>индекс   | Провинция  |
| Ямайка                                  | 6              | Номер/<br>улица           | Адрес 2 |         | Город  | Номер<br>отделения |       |                      | Округ      |
| Япония                                  | 6              | Номер/<br>улица/<br>Chome | Ku      |         | ShiGun |                    |       | Почтовый<br>индекс   | Префектура |
| Джерси                                  | 5              | Улица/<br>номер           | Адрес 2 |         |        |                    |       | Почтовый<br>индекс   | Округ      |
| Иордания                                | 5              | Номер/<br>улица           | Адрес 2 |         | Город  |                    |       | Почтовый<br>индекс   |            |
| Казахстан                               | 4              | Адрес 1                   |         |         | Город  |                    |       | Почтовый<br>индекс   |            |
| Кения                                   | 4              |                           |         |         | Город  | Почтовый<br>ящик   |       | Почтовый<br>индекс   |            |
| Кирибати                                | 4              | Адрес 1                   |         |         | Город  |                    |       |                      | Остров     |
| КНДР                                    | 5              | Номер/<br>улица           | Адрес 2 |         | Город  |                    |       | Почтовый<br>индекс   |            |

| Страна<br>(нередактируемые<br>значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3 | CITY  | COUNTY             | STATE | ZIP                | PROVINCE  |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------|---------|-------|-------|--------------------|-------|--------------------|-----------|
| Корея,<br>республика                    | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Косово                                  | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 | Округ | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Кувейт                                  | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город | Район              |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Кыргызстан                              | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Лаос                                    | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Латвия                                  | 5              | Улица/<br>номер |         |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Ливан                                   | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Лесото                                  | 3              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |
| Либерия                                 | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Ливия                                   | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Этаж  | Город |                    |       |                    |           |
| Лихтенштейн                             | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Литва                                   | 4              | Улица/<br>номер |         |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Люксембург                              | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Макао                                   | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Македония                               | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |           |

| Страна<br>(нередактируемые значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3   | CITY  | COUNTY            | STATE | ZIP                | PROVINCE  |
|--------------------------------------|----------------|-----------------|---------|---------|-------|-------------------|-------|--------------------|-----------|
| Мадагаскар                           | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |         | Город |                   |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Малави                               | 3              |                 |         |         | Город | Почтовый<br>ящик  |       |                    |           |
| Малайзия                             | 7              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Адрес 3 | Город |                   |       | Почтовый<br>индекс | Штат      |
| Мальдивы                             | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                   |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Мали                                 | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Этаж    | Город |                   |       |                    |           |
| Мальта                               | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                   |       | Почтовый<br>индекс | Остров    |
| Маршалловы<br>о-ва                   | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                   |       | Почтовый<br>индекс | Штат      |
| Мартиника                            | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                   |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Мавритания                           | 3              |                 |         |         | Город | Почтовый<br>ящик  |       |                    |           |
| Маврикий                             | 3              | Улица/<br>номер |         |         | Город |                   |       |                    |           |
| Майотта                              | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                   |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Мексика                              | 8              | Улица/<br>номер | Адрес 2 | Этаж    | Город | Колония/<br>район |       | Почтовый<br>индекс | Штат      |
| Микронезия                           | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                   |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Молдова,<br>Республика               | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |         | Город |                   |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Монако                               | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                   |       | Почтовый<br>индекс |           |

| Страна<br>(нередактируемые значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2    | ADDR3 | CITY  | COUNTY           | STATE | ZIP                | PROVINCE  |
|--------------------------------------|----------------|-----------------|----------|-------|-------|------------------|-------|--------------------|-----------|
| Монголия                             | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2  |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Черногория                           | 6              | Адрес 1         | Address2 |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Монтсеррат                           | 6              | Адрес 1         | Адрес 2  |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Марокко                              | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2  |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Мозамбик                             | 4              | Улица/<br>номер |          |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Мьянма                               | 5              | Адрес 1         |          |       | Город | Район            |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Намибия                              | 3              |                 |          |       | Город | Почтовый<br>ящик |       |                    |           |
| Науру                                | 3              |                 |          | Округ |       | Почтовый<br>ящик |       |                    |           |
| Непал                                | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2  |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Нидерланды                           | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2  |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Нидерландские<br>Антильские о-<br>ва | 5              | Адрес 1         | Адрес 2  |       | Город |                  |       |                    | Остров    |
| Новая<br>Каледония                   | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2  |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Новая<br>Зеландия                    | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2  | Округ | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Никарагуа                            | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2  |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Нигер                                | 3              |                 |          |       | Город | Почтовый<br>ящик |       |                    |           |

| Страна<br>(нередактируемые<br>значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3   | CITY  | COUNTY             | STATE | ZIP                | PROVINCE  |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------|---------|---------|-------|--------------------|-------|--------------------|-----------|
| Нигерия                                 | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Ниуэ                                    | 3              |                 |         |         | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |           |
| О. Норфолк                              | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Штат      |
| Северные<br>Марианские<br>о-ва          | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Штат      |
| Норвегия                                | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |         | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Оман                                    | 4              |                 |         |         | Город | Почтовый<br>ящик   |       | Почтовый<br>индекс | Область   |
| Пакистан                                | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Адрес 3 | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Палау                                   | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Штат      |
| Палестина                               | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |         | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Панама                                  | 5              | Адрес 1         |         |         | Город | Номер<br>отделения |       |                    | Провинция |
| Папуа Новая<br>Гвинея                   | 3              |                 |         |         | Город |                    |       |                    | Провинция |
| Парагвай                                | 4              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |         | Город |                    |       |                    |           |
| Перу                                    | 8              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |         | Город | Номер<br>отделения |       |                    | Провинция |
| Филиппины                               | 7              | Улица/<br>номер | Адрес 2 | Округ   | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Питкерн                                 | 2              | Улица/<br>номер |         |         |       |                    |       |                    |           |



| Страна<br>(нередактируемые значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2    | ADDR3 | CITY  | COUNTY             | STATE | ZIP                | PROVINCE         |
|--------------------------------------|----------------|-----------------|----------|-------|-------|--------------------|-------|--------------------|------------------|
| Польша                               | 5              | Улица/<br>номер |          |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |                  |
| Португалия                           | 7              | Улица/<br>номер | Адрес 2  | Этаж  | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция        |
| Пуэрто-Рико                          | 5              | Адрес 1         |          |       | Город | Город              |       | Почтовый<br>индекс |                  |
| Катар                                | 6              |                 | Address2 |       | Город | Район              |       | Почтовый<br>индекс | Почтовый<br>ящик |
| Реюньон                              | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2  |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |                  |
| Румыния                              | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2  |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |                  |
| Российская<br>Федерация              | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2  |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |                  |
| Руанда                               | 3              |                 |          |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    |                  |
| Самоа                                | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2  |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Штат             |
| Сан-Марино                           | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2  |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |                  |
| Сан-Томе и<br>Принсипи               | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2  | Этаж  | Город |                    |       |                    |                  |
| Саудовская<br>Аравия                 | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2  |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |                  |
| Сенегал                              | 3              | Улица/<br>номер |          |       | Город |                    |       |                    |                  |
| Сербия                               | 6              | Адрес 1         | Адрес 2  |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция        |
| Сейшелы                              | 4              |                 |          |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       |                    | Остров           |

| Страна<br>(нередактируемые<br>значения)            | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3 | CITY  | COUNTY             | STATE | ZIP                | PROVINCE  |
|----------------------------------------------------|----------------|-----------------|---------|-------|-------|--------------------|-------|--------------------|-----------|
| Сьерра-Леоне                                       | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Этаж  | Город |                    |       |                    |           |
| Сингапур                                           | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Синт-Маартен<br>(Нидерланды)                       | 5              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       |                    | Остров    |
| Словакия                                           | 6              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город | Номер<br>отделения |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Словения                                           | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Соломоновы<br>о-ва                                 | 5              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       | Код<br>острова     | Остров    |
| Сомали                                             | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| ЮАР                                                | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Южная<br>География/<br>Южные<br>Сандвичевы<br>о-ва | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Южный Судан                                        | 4              | Номер/<br>улица |         |       | Город | Почтовый<br>ящик   |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Испания                                            | 7              | Улица/<br>номер | Адрес 2 | Этаж  | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Шри-Ланка                                          | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Сен-<br>Бартелеми                                  | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город | Код<br>CEDEX       |       | Почтовый<br>индекс |           |
| О. Святой<br>Елены                                 | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                    |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |

| Страна<br>(нередактируемые<br>значения) | Число<br>полей | ADDR            | ADDR2   | ADDR3 | CITY  | COUNTY           | STATE | ZIP                | PROVINCE  |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------|---------|-------|-------|------------------|-------|--------------------|-----------|
| Сент-Китс и Навис                       | 5              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                  |       |                    | Остров    |
| Сент-Люсия                              | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Этаж  | Город |                  |       |                    |           |
| Сен-Мартен<br>(Франция)                 | 6              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город | Код<br>CEDEX     |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Сен-Пьер и Микелон                      | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Сент-Винсент и Гренадины                | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 | Этаж  | Город |                  |       |                    |           |
| Судан                                   | 4              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Суринам                                 | 3              | Улица/<br>номер |         |       | Город |                  |       |                    |           |
| О-ва<br>Сволборд и<br>Ян-Майен          | 6              | Адрес 1         | Адрес 2 |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс | Провинция |
| Швеция                                  | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Швейцария                               | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Сирийская<br>Арабская<br>Республика     | 3              | Улица/<br>номер |         |       | Город |                  |       |                    |           |
| Тайвань<br>(Провинция<br>Китая)         | 5              | Номер/<br>улица | Адрес 2 |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Таджикистан                             | 5              | Улица/<br>номер | Адрес 2 |       | Город |                  |       | Почтовый<br>индекс |           |
| Объединенная<br>Респуб.<br>Танзания     | 3              |                 |         |       | Город | Почтовый<br>ящик |       |                    |           |

| Страна<br>(нередактируемые значения) | Число<br>полей | ADDR        | ADDR2   | ADDR3   | CITY  | COUNTY        | STATE | ZIP             | PROVINCE  |
|--------------------------------------|----------------|-------------|---------|---------|-------|---------------|-------|-----------------|-----------|
| Таиланд                              | 7              | Адрес 1     | Адрес 2 | Адрес 3 | Город |               |       | Почтовый индекс | Провинция |
| Восточный Тимор                      | 5              | Улица/номер | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс |           |
| Того                                 | 3              |             |         |         | Город | Почтовый ящик |       |                 |           |
| Токелау                              | 6              | Адрес 1     | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс | Провинция |
| Тонга                                | 4              |             |         |         | Город | Почтовый ящик |       |                 | Остров    |
| Тринидад и Тобаго                    | 5              | Номер/улица | Адрес 2 | Этаж    | Город |               |       |                 |           |
| Тунис                                | 5              | Улица/номер | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс |           |
| Турция                               | 5              | Улица/номер | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс | Область   |
| Туркменистан                         | 4              | Номер/улица |         |         | Город |               |       | Почтовый индекс |           |
| О-ва Теркс и Кайкос                  | 6              | Адрес 1     | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс | Провинция |
| Тувалу                               | 4              |             |         |         | Город | Почтовый ящик |       |                 | Остров    |
| Уганда                               | 3              |             |         |         | Город | Почтовый ящик |       |                 |           |
| Украина                              | 5              | Адрес 1     | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс |           |
| Коморские Острова                    | 3              |             |         |         | Город | Почтовый ящик |       |                 |           |
| Объединенные Арабские Эмираты        | 6              |             | Адрес 2 |         | Город | Почтовый ящик |       | Почтовый индекс | Эмират    |

| Страна<br>(нередактируемые значения)  | Число<br>полей | ADDR        | ADDR2   | ADDR3   | CITY  | COUNTY        | STATE | ZIP             | PROVINCE  |
|---------------------------------------|----------------|-------------|---------|---------|-------|---------------|-------|-----------------|-----------|
| Соединенное Королевство               | 7              | Номер/улица | Адрес 2 | Адрес 3 | Город | Район         |       | Почтовый индекс |           |
| Малые внешние о-ва, принадлежащие США | 6              | Адрес 1     | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс | Провинция |
| Уругвай                               | 5              | Номер/улица | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс |           |
| Узбекистан                            | 6              | Адрес 1     | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс | Область   |
| Вануату                               | 3              |             |         |         | Город | Почтовый ящик |       |                 |           |
| Венесуэла                             | 7              | Улица/номер | Адрес 2 | Этаж    | Город |               |       | Почтовый индекс | Провинция |
| Вьетнам                               | 5              | Номер/улица | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс |           |
| Виргинские о-ва (Британские)          | 6              | Адрес 1     | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс | Провинция |
| Виргинские о-ва (США)                 | 6              | Номер/улица | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс | Штат      |
| О-ва Уоллис и Футуна                  | 6              | Адрес 1     | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс | Провинция |
| Западная Сахара                       | 5              | Номер/улица | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс |           |
| Йемен                                 | 3              | Улица/номер |         |         | Город |               |       |                 |           |
| Замбия                                | 5              | Номер/улица | Адрес 2 |         | Город |               |       | Почтовый индекс |           |
| Зимбабве                              | 5              | Номер/улица | Адрес 2 | Этаж    | Город |               |       |                 |           |

### Допустимые сокращения штатов США

В этой таблице приведены значения списка выбора для штатов США.

| Сокращения | Полные названия |
|------------|-----------------|
| AK         | Аляска          |
| AL         | Алабама         |
| AR         | Арканзас        |
| AZ         | Аризона         |
| CA         | Калифорния      |
| CO         | Колорадо        |
| CT         | Коннектикут     |
| DC         | Округ Колумбия  |
| DE         | Делавэр         |
| FL         | Флорида         |
| GA         | Джорджия        |
| HI         | Гавайи          |
| IA         | Айова           |
| ID         | Айдахо          |
| IL         | Иллинойс        |
| IN         | Индиана         |
| KS         | Канзас          |
| KY         | Кентукки        |
| LA         | Луизиана        |
| MA         | Массачусетс     |
| MD         | Мэриленд        |
| ME         | Мэн             |
| MI         | Мичиган         |

| Сокращения | Полные названия   |
|------------|-------------------|
| MN         | Миннесота         |
| MO         | Миссури           |
| MS         | Миссисипи         |
| MT         | Монтана           |
| NC         | Северная Каролина |
| ND         | Северная Дакота   |
| NE         | Небраска          |
| NH         | Нью-Гэмпшир       |
| NJ         | Нью-Джерси        |
| NM         | Нью-Мексико       |
| NV         | Невада            |
| NY         | Нью-Йорк          |
| OH         | Огайо             |
| OK         | Оклахома          |
| OR         | Орегон            |
| PA         | Пенсильвания      |
| PR         | Пуэрто-Рико       |
| RI         | Род-Айленд        |
| SC         | Южная Каролина    |
| SD         | Южная Дакота      |
| TN         | Теннесси          |
| TX         | Техас             |
| UT         | Юта               |



| Сокращения | Полные названия   |
|------------|-------------------|
| VA         | Виргиния          |
| VT         | Вермонт           |
| WA         | Вашингтон         |
| WI         | Висконсин         |
| WV         | Западная Виргиния |
| WY         | Вайоминг          |

### Допустимые сокращения территорий США

В этой таблице приведены значения списка выбора для территорий США.

| Сокращения | Полные названия                       |
|------------|---------------------------------------|
| AS         | Американское Самоа                    |
| FM         | Федеративные Штаты Микронезии         |
| GU         | Гуам                                  |
| MH         | Маршалловы о-ва                       |
| MP         | Северные Марианские о-ва              |
| PW         | Палау                                 |
| UM         | Малые внешние о-ва, принадлежащие США |
| VI         | Виргинские о-ва (США)                 |

### Допустимые почтовые коды для США

В этой таблице приведены три официальных почтовых кода, используемых в армии США.

| Сокращения                 | Описание                                                             |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| AE (индексы 09xxx)         | Вооруженные силы в Европе (включая Канаду, Ближний Восток и Африку). |
| AK (индексы 962xx - 966xx) | Вооруженные силы на Тихом океане.                                    |

| Сокращения         | Описание                                                          |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------|
| AA (индексы 340xx) | Вооруженные силы в Америке (включая Центральную и Южную Америку). |

### Допустимые аббревиатуры областей/территорий Канады

В этой таблице представлены официальные аббревиатуры для областей Канады (текстовые поля).

| Сокращения | Полные названия            |
|------------|----------------------------|
| AB         | Альберта                   |
| BC         | Британская Колумбия        |
| MB         | Манитоба                   |
| NB         | Нью-Брансуик               |
| NL         | Ньюфаундленд и Лабрадор    |
| NS         | Новая Шотландия            |
| NT         | Северо-Западные территории |
| NU         | Франклин                   |
| ON         | Онтарио                    |
| PE         | Остров Принца Эдуарда      |
| QC         | Квебек                     |
| SK         | Саскачеван                 |
| YT         | Юкон                       |

### Записи-дубликаты и внешние идентификаторы

При импорте записей можно выбрать один из следующих параметров для обработки дубликатов записей:

- ☐ Не импортировать повторяющиеся записи.
- ☐ Перезаписывать существующие записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Режим перезаписи недоступен при импорте пользователя встречи, пользователя задачи или примечаний. Для этих типов записей всегда создаются новые записи.

- ☐ Создавать для дубликатов дополнительные записи (только для контактов, зацепок, встреч и задач).

Если выбрана перезапись существующих записей при импорте данных, Oracle CRM On Demand проверяет, является ли запись в файле импорта дубликатом существующей в Oracle CRM On Demand записи, по

значениям в полях, используемых для проверки повторяющихся записей. Если запись является дубликатом, Oracle CRM On Demand обновляет поля в записи, существующей в Oracle CRM On Demand, используя значения из импортируемой записи (кроме полей, используемых для проверки на дубликаты).

Для многих типов записей можно использовать поле внешнего идентификатора или предварительно определенный набор полей для проверки, является ли запись в файле импорта дубликатом записи, существующей в Oracle CRM On Demand. Если используется поле внешнего идентификатора, то при обнаружении дубликата записи обновляются все поля записи в Oracle CRM On Demand, кроме поля внешнего идентификатора. Точно так же, если для проверки записей на дубликаты используется предварительно определенный набор полей, в записи в Oracle CRM On Demand обновляются все поля, кроме используемых для проверки на дубликаты.

Если для проверки записи в файле импорта на дублирование существующей записи используется предварительно определенный набор полей, то Oracle CRM On Demand проверяет значение на дублирование по всем предварительно определенным полям. Если значения во всех предварительно определенных полях в CSV-файле точно совпадают со значениями во всех соответствующих полях существующей записи, запись признается дубликатом. Например, при импорте контакта значения в полях "Имя", "Фамилия", "Рабочий телефон" и "Электронная почта" совпадают с соответствующими значениями в существующей записи. В этом случае импортируемая запись считается дубликатом. Вместе с тем, если значения в полях "Имя", "Фамилия" и "Электронная почта" совпадают, однако поле "Рабочий телефон" в CSV-файле является пустым, но содержит значение в существующей записи, то запись в CSV-файле не считается дубликатом.

Например, для типа записей "Субъект" можно использовать для проверки на дубликаты поле внешнего идентификатора или комбинацию полей "Имя организации" и "Местоположение". Если запись в файле является дубликатом, существующая в Oracle CRM On Demand запись обновляется с использованием данных из файла импорта следующим образом:

- Если для проверки на дубликаты использовалось поле внешнего идентификатора, в записи в Oracle CRM On Demand обновляются все поля, кроме внешнего идентификатора.
- Если для проверки на дубликаты использовались поля "Имя организации" и "Местоположение", в записи в Oracle CRM On Demand обновляются все поля, кроме имени и местоположения субъекта.

### **Для обновления записей**

- 1 Добавьте в импортируемый файл CSV столбец для внешних идентификаторов или всех полей проверки на дубликаты для данного типа записей.
- 2 Убедитесь, что внешние идентификаторы для значений полей проверки на дубликаты точно совпадают со значениями в существующих записях. Если используются внешние идентификаторы, для работы обновления каждый из них должен быть уникальным в системе.
- 3 Включите в импортируемый файл CSV как минимум все обязательные поля.
- 4 На шаге 1 помощника импорта выберите вариант "Заменить существующие записи".
- 5 На шаге установления соответствия полей обязательно укажите соответствующие поля для поля внешнего идентификатора или для всех полей, используемых для проверки на дубликаты.
- 6 Выполните все шаги помощника импорта, чтобы импортировать данные.

При использовании помощника импорта для обновления записей перезаписываются только поля, сопоставленные на шаге установления соответствия полей. Следовательно, при наличии полей, которые не требуются обновлять и которые не нужны для проверки на дубликаты, сопоставлять эти поля не нужно.

Если внешние идентификаторы имеются и были сопоставлены в процессе импорта, приложение использует их для определения того, является ли запись дубликатом. При импорте других типов записей эти внешние идентификаторы можно использовать в качестве ссылок для переноса связей в Oracle CRM On Demand.

Например, если в файле account.csv имеется столбец account\_id, его следует поставить в соответствие полю "Внешний уникальный идентификатор" в Oracle CRM On Demand. При импорте контактов, если файл contacts.csv содержит столбец contact\_id (уникальный идентификатор контакта) и столбец account\_id (ссылку на идентификаторы в файле account.csv), следует поставить столбец contact\_id в соответствие полю "Внешний уникальный идентификатор", а столбец account\_id - в соответствие полю "Внешний идентификатор организации". В процессе импорта приложение проверяет поле account\_id в каждой записи контакта, чтобы определить существующую организацию (субъект) и связать ее с контактом.

Если внешних идентификаторов нет или внешние идентификаторы в файле не поставлены в соответствие полям внешних идентификаторов в приложении, приложение определяет дубликаты путем сравнения определенных полей. В следующей таблице перечислены поля, используемые для определения записей-дубликатов.

| Тип записи           | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Имя субъекта" и "Местоположение субъекта"</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                       |
| Адрес субъекта       | Субъект, адрес и тип адреса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Бухгалтерская книга  | Организация и книга                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Контакт для компании | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя организации и полное имя контакта</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор организации и внешний идентификатор контакта (созданные другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор организации и идентификатор контакта (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Команда субъекта     | Организация и пользователь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Аккредитация         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                              |

| Тип записи             | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Запрос на аккредитацию | <ul style="list-style-type: none"> <li>Идентификатор ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                           |
| Адрес                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Название адреса ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                         |
| Размещение             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Продукт, тип, владелец и начальная дата ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                 |
| Заявка                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                     |
| Встреча                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В Oracle CRM On Demand не проводится проверка на наличие дубликатов записей при создании встреч в интерфейсе пользователя.</p> |
| Контакт встречи        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Внешний идентификатор встречи, контакт ("Внешний идентификатор контакта" или "Полное имя контакта")</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  |
| Пользователь встречи   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Внешний идентификатор встречи, пользователь ("Идентификатор входа пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя")</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
| Актив                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        |

| Тип записи              | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заблокированный продукт | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                      |
| Книга                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя книги</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                    |
| Пользователь книги      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор книги, внешний идентификатор книги или имя книги для идентификации существующих книг.</li> <li>■ Идентификатор входа пользователя, внешний идентификатор пользователя или идентификатор пользователя для идентификации пользователей внутри книги</li> </ul> |
| Профиль брокера         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя профиля брокера</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                          |
| Бизнес-план             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя плана</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                    |
| Кампания                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Код источника</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                |
| Получатель кампании     | Кампания ("Внешний идентификатор кампании" или "Идентификатор кампании"), контакт ("Полное имя контакта" или "Внешний идентификатор контакта"), исходный код                                                                                                                                                        |

| Тип записи                            | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Следует указать или полное имя контакта, или внешний идентификатор контакта, но не то и другое одновременно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Сертификация                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  |
| Запрос на сертификацию                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| Требование                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Номер требования<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Контакт                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Имя", "Фамилия", "Рабочий телефон", "Электронная почта"<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании контактов через пользовательский интерфейс.</p> |
| Адрес контакта                        | Контакт, адрес и тип адреса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Книга контакта                        | Контакт и книга                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Государственная лицензия для контакта | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Номер лицензии<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| Тип записи                          | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Команда контакта                    | Контакт ("Имя контакта" или "Внешний идентификатор контакта") и пользователь ("Идентификатор пользователя")                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Курс                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                     |
| Зачисление на курс                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Идентификатор ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                           |
| Обеспечение                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя обеспечения ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                         |
| Пользовательские объекты 01, 02, 03 | <p>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей пользовательских объектов через пользовательский интерфейс.</p>                                                                                                                                               |
| Пользовательские объекты 04 и выше  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей пользовательских объектов через пользовательский интерфейс.</p> |

| Тип записи           | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                               |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Повреждение          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя повреждения<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Дилер                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Регистрация сделки   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Событие              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Экзамен              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Регистрация экзамена | <ul style="list-style-type: none"> <li>Идентификатор<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>   |

| Тип записи                       | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Финансовая организация           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Финансовая организация<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Актив финансовой организации     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя активов финансового субъекта<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>   |
| Держатель финансовой организации | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя держателя финансового субъекта<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Финансовый план                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Название финансового плана<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>         |
| Финансовый продукт               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Название финансового продукта<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>      |
| Финансовая транзакция            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор транзакции<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>           |

| Тип записи                        | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Распределение для контакта-медика | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ид. контакта, ид. продукта, тип распределения и начальная дата ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                |
| Страхование собственности         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Тип ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                           |
| Отчет об аудите запасов           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата отчета ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                   |
| Период учета запасов              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Начальная дата ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                |
| Приглашенный                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Событие и имя контакта (полное имя контакта или полное имя контакта и идентификатор контакта) ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Участвующая сторона               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя участвующей стороны ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                       |

| Тип записи                                | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Зацепка                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Имя", "Фамилия", "Компания", "Рабочий телефон" и "Электронная почта"</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании зацепок через пользовательский интерфейс.</p> |
| Запрос ФРР                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя запроса</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     |
| План обмена сообщениями                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |
| Позиция плана сообщений                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |
| Отношения между позициями плана сообщений | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</li> <li>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |
| Примечание                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Проверка на дубликаты не производится (всегда создаются новые записи)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Тип записи                        | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Цель                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя цели<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                              |
| Возможность                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя возможности и субъект ("Имя организации" или "Внешний идентификатор организации")<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Роль контакта для бизнес-возм.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя возможности и полное имя контакта</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                          |
| Доход по продукту для возможности | <p>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей дохода по продукту для бизнес-возможности через пользовательский интерфейс.</p>                                                           |
| Порядок                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Номер заказа<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                          |
| Позиция заказа                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Номер позиции заказа<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                  |

| Тип записи            | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Партнер               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя и местоположение партнера<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Партнерская программа | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя партнерской программы<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>     |
| Организация плана     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Код отношения<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                 |
| Контакт для плана     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Полное имя контакта<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>           |
| Сделка плана          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Возможность<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                   |
| Полис                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Номер полиса<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                  |



| Тип записи                  | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Держатель полиса            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя держателя полиса<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>        |
| Портфель                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Номер организации и Продукт<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Прейскурант                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя прейскуранта<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>            |
| Позиция строки прейскуранта | <ul style="list-style-type: none"> <li>Позиция строки<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>              |
| Продукт                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Название продукта<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>           |
| Показание для продукта      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя показания для продукта<br/>или</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                 |

| Тип записи                            | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Категория продукта                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя категории<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>        |
| Отказ от ответственности для образцов | <ul style="list-style-type: none"> <li>Код отношения<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>        |
| Запасы образцов                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Код отношения<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>        |
| Партия образцов                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>№ партии<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>             |
| Запрос образцов                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Номер заказа<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>         |
| Позиция запроса образцов              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Номер позиции заказа<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |

| Тип записи             | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Транзакция с пробамми  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                              |
| Запрос на обслуживание | <ul style="list-style-type: none"> <li>Номер запроса на обслуживание<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                    |
| Социальный профиль     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Автор и сообщество<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                               |
| Решение                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Заголовок<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| Продукт с особой ценой | <ul style="list-style-type: none"> <li>Номер позиции<br/>ИЛИ</li> <li>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей продуктов с особой ценой через пользовательский интерфейс.</p> |

| Тип записи                                                                                                      | Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Запрос особых цен<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В помощнике импорта этот тип записей выводится как "Запрос особых цен". | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Имя запроса<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                          |
| Задача                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                                                         |
| Задача контакта                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Внешний идентификатор задачи, контакт ("Внешний идентификатор контакта" или "Полное имя контакта")</li> </ul>                                                                                                                            |
| Пользователь задачи                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Внешний идентификатор задачи, пользователь ("Идентификатор входа пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя")</li> </ul>                                                                                                      |
| Позиция в операции                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Образец<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                                              |
| Пользователь                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификатор пользователя<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul>                           |
| Транспортное средство                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Идентификационный номер транспортного средства (VIN)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)<br/>ИЛИ</li> <li>■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)</li> </ul> |
| Контакт для ТС                                                                                                  | Транспортное средство и контакт                                                                                                                                                                                                                                                   |

**ВНИМАНИЕ.** При обновлении файлов рекомендуется сопоставлять для определения дубликатов либо внешний идентификатор, либо другой набор полей; при сопоставлении и того, и другого возникает риск перезаписи полей, используемых для проверки на дубликаты, перезаписывать которые в большинстве случаев нежелательно. Например, если при обновлении записей субъектов сопоставлены внешний

идентификатор, имя и местоположение субъекта, при обнаружении дубликата по внешнему идентификатору значения имени и местоположения субъекта в базе данных будут заменены значениями из импортируемого файла. Если по внешнему идентификатору дубликат не обнаружен, система проверяет запись на дубликат по имени и местоположению субъекта и при обнаружении дубликата заменяет внешний идентификатор в базе данных.

### Сводка: импорт субъектов и внешние идентификаторы

При импорте записей необходимо выбрать способ обработки повторяющихся записей (дубликатов):

- Не импортировать повторяющиеся записи  
При обнаружении дубликатов запись-дубликат не импортируется.
- Заменить существующие записи  
При обнаружении дубликата существующая запись обновляется. При обнаружении нескольких дубликатов записи не вставляются и не обновляются.

После выбора способа обработки дубликатов можно установить соответствие между полями файла и приложения, включая следующие два внешних идентификатора, используемые при импорте субъектов:

- **Внешний уникальный идентификатор.** Под внешним уникальным идентификатором понимается внешний идентификатор текущей импортируемой записи. Внешний уникальный идентификатор непосредственно используется при проверке на дубликаты, как описано в этом разделе.
- **Внешний идентификатор родительского субъекта.** Под внешним идентификатором родительского субъекта понимается внешний идентификатор записи, которая является родительской по отношению к текущей записи.

Поведение системы в отношении каждого из этих внешних идентификаторов не зависит от поведения в отношении второго из них.

### Сценарии с внешними уникальными идентификаторами

#### Сценарий А: для внешнего уникального идентификатора не установлено соответствие

Проверка на дубликаты проводится по имени и местоположению субъекта. При обнаружении дубликата поведение определяется выбранным вариантом обработки дубликатов.

#### Сценарий Б: для внешнего уникального идентификатора установлено соответствие

Механизм импорта сначала пытается найти запись-дубликат, используя внешний уникальный идентификатор.

- Сценарий Б1: найден один дубликат внешнего идентификатора  
Имя и местоположение субъекта проверяются на наличие дубликатов за пределами текущей (с совпадающим идентификатором) записи. При обнаружении дубликата записи не обновляются и не вставляются.  
Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Заменить существующие записи", запись (включая имя и местоположение субъекта) обновляется.  
Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Не импортировать повторяющиеся записи", записи не обновляются и не вставляются.
- Сценарий Б2: найдено несколько дубликатов внешнего идентификатора  
Записи не вставляются и не обновляются.
- Сценарий Б3: дубликатов внешнего идентификатора не найдено  
Механизм импорта проверяет записи на наличие дубликатов по имени и местоположению субъекта.
  - Сценарий Б3а: дубликаты по имени и местоположению субъекта не найдены.  
Запись вставляется.

- Сценарий Б3б: по имени и местоположению субъекта найден один дубликат.  
Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Заменить существующие записи", запись, *включая внешний уникальный идентификатор*, обновляется. Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Не импортировать повторяющиеся записи", записи не обновляются.
- Сценарий Б3в: по имени и местоположению субъекта найдено несколько дубликатов.  
Записи не вставляются и не обновляются.

### **Сценарий В: для внешнего уникального идентификатора не установлено соответствие**

Для проверки на дубликаты используются имя и местоположение субъекта.

- Сценарий В1: по имени и местоположению субъекта найден один дубликат.  
Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Заменить существующие записи", запись обновляется.  
Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Не импортировать повторяющиеся записи", записи не обновляются и не вставляются.
- Сценарий В2: по имени и местоположению субъекта найдено несколько дубликатов.  
Записи не обновляются и не вставляются.
- Сценарий В3: дубликаты по имени и местоположению субъекта не найдены.  
Запись вставляется.

### **Сценарии с внешними идентификаторами родительских субъектов**

Внешний идентификатор родительского субъекта используется только для задания связанной записи родительского субъекта. На проверку на дубликаты и на обновление записей он не влияет.

### **Сценарий А: для внешнего идентификатора родительского субъекта установлено соответствие**

Механизм импорта использует внешний идентификатор родительского субъекта *только* для определения родительского субъекта.

- Сценарий А1: несколько записей имеют данный внешний идентификатор родительского субъекта  
Родительский субъект не задается.
- Сценарий А2: одна запись имеет данный внешний идентификатор родительского субъекта  
Родительский субъект задается.
- Сценарий А3: ни одна из записей не имеет данного внешнего идентификатора родительского субъекта  
Родительский субъект не задается.

### **Сценарий Б: для внешнего идентификатора родительского субъекта не установлено соответствие**

Механизм импорта использует для определения родительского субъекта имя родительского субъекта и местоположение родительского субъекта.

- Сценарий Б1: несколько записей имеют данное имя родительского субъекта и местоположение родительского субъекта.  
Родительский субъект не задается.
- Сценарий Б2: одна запись имеет данное имя родительского субъекта и местоположение родительского субъекта.  
Родительский субъект задается.
- Сценарий Б3: ни одна из записей не имеет данного имени родительского субъекта и местоположения родительского субъекта.  
Родительский субъект не задается.

## Связывание записей во время импорта

При импорте записей может потребоваться связать их с существующими записями в базе данных. Например, можно связать запись контакта (Иван Смирнов) с записью субъекта (автоматическое восстановление Смирнова).

Запись должна существовать в базе данных перед тем, как ее можно будет связать с другой записью во время импорта. По этой причине в случае импорта более одного типа записей лучше импортировать их в том порядке, в котором они появляются на странице "Инструменты импорта и экспорта". Например, импортировать записи субъектов перед импортом записей контактов.

Связать записи во время импорта можно одним из двух способов:

- путем индексирования имени связанной записи или
- путем индексирования ее кода внешнего идентификатора.

В любом случае требуется убедиться, что импортируемый файл CSV содержит столбец с этими данными.

### Применение имени при связывании записей

Для связывания записей путем указания имени следует в импортируемый файл включить столбец для имени связанной записи. Например, для импорта записей контактов, которые связываются с субъектами:

- добавьте столбец "Имя субъекта" в импортируемый файл
- введите имя соответствующего субъекта для каждой записи контакта
- используйте Помощника импорта для сопоставления столбца "Имя субъекта" полю "Субъект" в записи контакта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если запись контакта импортируется со связанным субъектом, еще не существующим в базе данных, он может быть создан во время импорта. В созданных системой записях субъектов будет использоваться адрес контакта для выставления счета и адрес доставки. Для включения этой функции выберите параметр "Создать связанную запись" при выполнении шага 1 в Помощнике импорта.

### Применение внешнего идентификатора для связывания записей

Можно импортировать уникальный код идентификатора в поле "Внешний идентификатор" для каждой записи в приложении. Затем можно использовать поле "Внешний идентификатор" для создания ссылок между записями и последующими импортами.

Например, в экспортированном файле CSV записей контактов идентифицируется связанный субъект для каждого контакта. Каждый субъект представлен числовым кодом, а не именем, в столбце "Код субъекта". При импорте этих записей сначала импортируются записи субъектов, сопоставляемые с помощью столбца "Код субъекта" в файле CSV полю "Внешний идентификатор" в приложении. Затем импортируются записи контактов, сопоставляемые с помощью столбца "Код субъекта" в файле CSV полю "Внешний идентификатор субъекта" в записи контакта Oracle CRM On Demand для создания связи между записями контакта и субъекта.

## Указания по проверке данных

Перед импортом данных в Oracle CRM On Demand необходимо проверить их в файле CSV.

- 1 Просмотрите указания по типам полей данных. См. раздел Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833).
- 2 Просмотрите информацию, относящуюся к каждому типу записей, которые требуется импортировать. В раскрывающемся списке на странице "Инструменты импорта и экспорта" показана рекомендуемая последовательность импортируемых записей. Типы записей в списке зависят от используемых отраслевых решений, однако импортировать их в любом случае следует в том порядке, в котором они включены в список.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** В указаниях по проверке данных используются примеры, применимые к системам Oracle CRM On Demand, устанавливаемым в США и Канаде. В системах, установленных в других странах, стандартные списки допустимых значений могут отличаться от приведенных в данном разделе. Например, список допустимых названий штатов или провинций, вероятно, будет выглядеть иначе в системах, установленных за пределами США и Канады. Кроме того, допустимые значения могут различаться в зависимости от поддерживаемых языков.

Oracle CRM On Demand определяет порядок полей в CSV-файле экспорта и может изменить его в любое время. Поэтому не следует исходить из того, что поля в CSV-файле экспорта располагаются в некоем определенном порядке. Изменение значений iTAG или имен полей не влияет на порядок следования полей в файле экспорта. Для управления порядком полей можно использовать веб-службы Oracle.

## Инструкции по типам полей для импорта данных

Убедитесь, что данные, которые требуется импортировать, соответствуют спецификациям для их типов полей. В данном разделе описываются следующие типы полей:

- Текст
- Список выбора
- Число
- Целое число
- Валюта
- Процент
- Флажок
- Электронная почта
- Телефон
- Дата/время
- Дата

### Текст

Каждое текстовое поле в Oracle CRM On Demand имеет макс. длину. Излишние символы не импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

**СОВЕТ.** Сравните длину данных, которые требуется импортировать, с разрешенной длиной. (Откройте файл в приложении для просмотра электронных таблиц и определите значение с макс. длиной в столбце). Если длина данных превышает предел, рассмотрите возможность импорта этих данных в пользовательское поле, разделение данных на два отдельных поля или сокращение длины данных путем использования аббревиатур, чтобы длина данных соответствовала целевой длине.

### Список выбора

Поля списков выбора одного значения позволяют пользователям выбирать одно значение для поля из списка значения. Поля списков выбора с возможностью выбора нескольких значений позволяют пользователям выбирать одно или несколько значений для поля из списка. При импорте нескольких значений в поле выбора с множественным выбором необходимо разделить значения точкой с запятой.

Если язык пользователя совпадает с языком компании, то в процессе импорта он может либо добавить новые значения списка выбора из своего CSV-файла в приложение, либо не добавлять их. Этот выбираемый параметр применяется к полям выбора с возможностью выбора одного значением и нескольких значений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметр, который позволяет импортировать новые значения списка выбора, недоступен при импорте примечаний и если ваш язык пользователя отличается от стандартного языка компании.

Если выбран вариант запрета добавления значений, импортируются только значения списков выбора, в точности совпадающие со значениями в приложении. (С учетом регистра). Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Администратор компании имеет возможность изменить значения списков выбора для полей, за исключением некоторых специальных полей (сведения об исключениях см. в инструкциях для импортируемого типа записи).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если выбран вариант добавления новых значений в список выбора, эти новые значения списка выбора могут не отображаться в отчетах в течение 24 часов. Поэтому в это время невозможно использование таких новых значений для выбора в качестве фильтров.

Если поле списка выбора с одним значением в записи содержит значение, которое было отключено, это значение не удаляется из поля при обновлении записи с помощью помощника по импорту, если не указано новое, активное значение или нулевое значение для поля в данных импорта. Если поле списка выбора с множественным выбором в записи содержит одно или несколько значений, которые отключены, настройка флажка "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении" в профиле компании определяет, может ли помощник импорта обновить поле со списком значений, включающих отключенные значения, которые уже выбраны в поле. Дополнительные сведения о флажке "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении" см. в разделе [О настройке флажка "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении"](#) (на стр. 1387).

### **Для сравнения данных в своем файле со значениями в приложении**

- 1 Откройте файл в приложении, обеспечивающем просмотр электронных таблиц.

**СОВЕТ.** Если открыть файл в Microsoft Excel, можно использовать функцию "Автофильтр", чтобы просмотреть, какие значения появляются для определенных столбцов в файле.

- 2 Сравните значения в файле со значениями в Oracle CRM On Demand, используя один из приведенных ниже способов.
  - Администратор может нажать глобальную ссылку 'Администрирование' в приложении и перейти на страницу 'Настройка полей', содержащую поля, значения которых требуется сравнить.
  - В Oracle CRM On Demand перейдите на соответствующую вкладку и выберите запись. На странице 'Правка' нажмите раскрывающийся список для поля, которое требуется проверить, и сравните значения для этого поля со своими данными.

**СОВЕТ.** Если требуется ограничить импорт данных *только* теми значениями, которые совпадают с существующими, убедитесь, что каждое импортируемое значение совпадает с существующим значением. Сравнивайте с учетом регистра. Можно либо изменить данные в импортируемом файле для соответствия допустимым значениям, либо добавить значения списка выбора в приложении (см. [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 1384)).

### **Число**

Импортируемые данные могут быть любым числом в диапазоне от -2147483648 до 2147483647. Запятые в импортируемых данных игнорируются. Цифры после десятичной точки округляются до ближайших сотых.

Если во время импорта обнаруживается значение с непредвиденными символами или значение вне допустимого диапазона, данные для поля *не* импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Независимо от их импортированного формата числовые поля представляются в приложении в общем формате (например, 1234).

### **Целое число**

Целые числа могут быть любыми числами в диапазоне от -2147483648 до 2147483647.

### **Валюта**

Импортируемые данные могут представлять собой любые допустимые числа до 15 цифр. Запятые в импортируемых данных игнорируются. Цифры после десятичной точки округляются до ближайших сотых. Перед импортируемыми данными может располагаться знак валюты \$ или другой. Отрицательные числа являются допустимыми.

Если во время импорта обнаруживается значение с непредвиденными символами или значение, содержащее чрезмерное количество цифр, данные для поля *не* импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Независимо от их импортируемого формата, поля 'Валюта' в приложении представляются в общем формате (например \$1,000,000.00).

### Процент

Импортируемые данные могут представлять собой любые допустимые числа до 15 цифр. Запятые в импортируемых данных игнорируются. Цифры после десятичной точки округляются до ближайших сотых. Отрицательные числа являются допустимыми. Перед или после импортируемых данных может располагаться символ % и любое количество пробелов между числом и символом %. Например, все эти значения появляются как 1,234.36% в приложении:

1234.36  
1,234.36  
1234.35678  
1234.36%  
1,234.36 %

Если во время импорта обнаруживается значение с непредвиденными символами или значение вне допустимого диапазона, данные для поля *не* импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Независимо от их импортируемого формата, поля 'Процент' в приложении представляются в общем формате (например 1,234.36% (с запятыми и последующим знаком %)).

### Флажок

Флажок имеет только два значения: установлен или снят. В следующей таблице приведены значения, которые можно использовать при импорте данных. Эти значения не зависят от регистра, т.е. приложение распознает "true", "t" и т.п.

| Флажок установлен | Флажок не установлен |
|-------------------|----------------------|
| 1                 | 0                    |
| Y                 | N                    |
| Да                | Нет                  |
| T                 | F                    |
| Истина            | Ложь                 |
| Установлен        | Снят                 |

Все другие значения в результате импорта данных находятся в состоянии 'Снят' для поля флажка в приложении. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях *не* содержит предупреждений.

Следует использовать эквиваленты переведенных значений в таблицах, если выполняется импорт в другом языке. Однако приложение принимает значения в двух первых строках таблицы независимо от настройки языка: Y, N, 1, 0.

**СОВЕТ.** Проверьте значения, которые в результате ожидаются при установленном флажке, но которые не будут распознаны как находящиеся в таком состоянии при импорте. Переведите эти значения в Y перед импортом.

Если в процессе импорта поле флажка для типа импортируемой записи не сопоставляется с полем в импортируемом файле, для каждой импортируемой записи для него устанавливается значение 'снят'.

### Электронная почта

Если импортируемые данные не соответствуют определенному формату, данные для поля не импортируются. Следующие критерии рассматриваются как недопустимые:

- Данные электронной почты, начинающиеся или оканчивающиеся символом (@) или точкой (.). Оба этих символа должны быть окружены алфавитно-цифровыми символами. Например, эти значения не допустимы:  
a@.  
@a.  
@.a  
a@a.  
a@.a  
@a.a
- Пустая строка
- Слишком длинная строка
- Отсутствие символов перед символом @, например @rightequip.com
- Отсутствие символа @, например isamplerightequip.com
- Отсутствие точки (.), например isample@rightequipcom
- Отсутствие домена, например isample@
- Отсутствие суффикса домена, такого как com, например isample@rightequip
- Несколько значков (@), например isample@@rightequip.com
- Несколько последовательных точек (.), например isample@rightequip..com
- Пробелы в строке, например isa mple@rightequip
- Символы, отличающиеся от приведенных ниже, в локальной части адреса электронной почты:
  - Буквы в верхнем и нижнем регистре (без учета регистра)
  - Цифры от 0 до 9
  - Символы ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Любые специальные символы в имени домена адреса электронной почты. Специальные символы: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ( )

Если администратором установлен флажок "Разрешить символы Юникода в полях электронной почты" в профиле компании, можно использовать большую часть символов Юникода (UTF-8), включая буквы со знаком ударения, в адресе в поле электронной почты (только в записях с типом "Контакт" или "Зацепка"). Символы Юникода (UTF-8) можно использовать как в локальной, так и в доменной частях адресов электронной почты, однако последовательные точки запрещены. Кроме того, даже если флажок "Разрешить символы Юникода в полях электронной почты" установлен в профиле компании, следующие символы запрещены:

, ( ) [ ] : ; " < >

В сообщении электронной почты 'Результаты импорта' содержатся предупреждения, если данные для поля не импортируются вследствие неправильного форматирования.

### Телефон

К формату импортируемых данных телефонных номеров применяются такие же правила, как к формату при вводе данных телефонных номеров. Данные в распознаваемом формате телефонных номеров преобразуются в совместимый формат в приложении.

Правила относительно длины текстовых полей, применяемые к текстовым полям, также применяются к полям телефонных номеров. В частности, если при импорте данных длина превышает длину поля приложения, избыточные символы *не импортируются*. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

### Дата/время

Импортируемые данные могут иметь несколько различных представлений значений 'Дата/время'. В процессе импорта выберите формат, используемый в файле CSV.

Независимо от формата импортируемых данных, поля 'Дата/время' представляются в общем формате в приложении (например 01/19/1964 12:15 PM). Используемый для отображения данных формат зависит от настройки пользователя 'Национальные параметры' на странице 'Личные сведения'.

Предполагается, что значения 'дата/время' корректны для часового пояса лица, выполняющего импорт, в соответствии с настройкой на странице 'Личные сведения' в приложении. Однако после импорта данных 'дата/время' пользователи, просматривающие их в другом часовом поясе, увидят дату/время, скорректированную для их часового пояса.

**СОВЕТ.** Убедитесь, что часовой пояс для лица, выполняющего импорт, соответствует часовому поясу для значений "дата/время" в импортируемом файле данных. Например, если указанные в импортируемых данных значения даты/времени относятся к часовому поясу 'Тихоокеанское время США', а импортирующий данные пользователь работает в часовом поясе 'Восточное время США', все значения времени будут отличаться от верных на три часа. Для устранения этой ошибки пользователю, выполняющему импорт, следует временно задать часовой пояс 'Тихоокеанское время США', чтобы значения времени импортировались правильно. Перед началом импорта обязательно узнайте, к какому часовому поясу относятся данные 'дата/время' в импортируемом файле. Обратите внимание, что нередко данные даты/времени в файлах CSV имеют формат по Гринвичу (GMT) – обязательно проверьте это перед импортом.

#### ■ О датах в полях типа 'Дата/время'

При работе Помощника импорта требуется указать, содержатся ли в импортируемых данных даты, в которых сначала указан месяц (MM) или день (DD). Если сначала указан месяц, поддерживаются следующие форматы:

MM/DD/YY  
MM/DD/YYYY  
MM/DD (по умолчанию год - текущий)

Если сначала указан день, поддерживаются следующие форматы:

DD/MM/YY  
DD/MM/YYYY  
DD/MM (по умолчанию год - текущий)

Также можно указать, что импортируемые данные имеют формат: YYYY-MM-DD.

Для всех форматов MM и DD могут содержать начальный 0, если дата или месяц обозначаются одной цифрой, но 0 не является обязательным.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Даты в формате ДД-МММ-ГГ или ДД-МММ-ГГГГ в настоящее время *не* поддерживаются.

#### ■ О времени в типе полей 'Дата/время'

В импортируемых данных может быть указано время. Для указания времени с датой включите пробел после даты, затем укажите время. Если время не указывается с датой, устанавливается время 00:00:00 (полночь). Поддерживаются следующие форматы времени:

HH24:MI:SS  
HH:MI:SS AM

(где HH24 представляет 24-часовое время, AM представляет либо AM, либо PM, если HH - 12-часовое время)

MI или SS можно пропустить; в этом случае во время импорта они устанавливаются равными 00. HH, MI и SS могут содержать начальный 0, если значение представлено одной цифрой, но 0 не является обязательным.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимо от варианта "Дата/время", выбираемого во время импорта, в процессе импорта принимается время в 24-часовом формате. Например, в случае выбора формата Канады по умолчанию (hh:mm:ss AM/PM) и наличия в файле времени 15:00:00, данные правильно импортируются как 3:00:00 PM.

## Дата

Поля типа даты в приложении позволяют вводить и отображать только дату; они не позволяют указать время. Во время импорта в одно из таких полей допустимыми форматами импортируемых данных являются такие же форматы, как для полей типа 'Дата/время'. Однако время *не* должно указываться в импортируемых данных. Если время указано, оно игнорируется во время импорта.

Независимо от их импортируемого формата, поля 'Дата' в приложении представляются в общем формате (например 12/18/2003).

## Об обязательных полях

Если поле назначено как обязательное (или по умолчанию, или администратором), запись полностью отклоняется, если обязательное поле не сопоставляется столбцу в файле CSV. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

**СОВЕТ.** Просмотрите поля для импортируемого типа записи, чтобы определить, какие поля являются обязательными. Убедитесь, что в импортируемых данных содержатся допустимые значения для всех этих полей.

## О полях только для чтения

Во время импорта поведение полей только для чтения следующее:

- Если поле только для чтения имеет список выбора, значения в списке выбора должны в точности совпадать с имеющимися в системе для их импорта.
- Если вам разрешен доступ только на чтение к полю, вы не сможете импортировать данные в это поле.

## Подготовка к импорту данных

Прежде чем импортировать данные в Oracle CRM On Demand, необходимо выбрать метод импорта. Дополнительные сведения о выборе подходящего метода импорта см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта \(на стр. 1787\)](#). Например, служебная программа Oracle Data Loader On Demand поддерживает только определенные типы записей. Дополнительные сведения см. в документе Oracle Data Loader On Demand Guide. Рекомендуется также перед выполнением импорта прочитать следующий раздел: .

Может потребоваться редактировать данные в своем файле CSV или индивидуально настроить Oracle CRM On Demand, чтобы гарантировать полный импорт всех данных из файлов. Чтобы выяснить, является ли эта операция необходимой, перед началом импорта выполните следующие действия:

- Определите тип записи, которую требуется импортировать.  
Может потребоваться импортировать различные типы записей, например, зацепки, субъекты, контакты и примечания. Следует импортировать за один раз только один тип записей, а также придерживаться рекомендованной последовательности импорта.



Например, если имеется файл, содержащий список контактов, и другой файл с субъектами, следует сначала импортировать субъекты, а затем импортировать контакты для сохранения назначенных отношений между записями этих типов.

Последовательность отображается непосредственно в интерфейсе пользователя на странице "Инструменты импорта и экспорта".

■ Проверьте данные в файле и убедитесь в том, что файл:

- Содержит корректные сокращения, не содержит ошибок правописания и ошибочного употребления верхнего регистра.

Текстовые значения импортируются в точном соответствии с их отображением в файле CSV. Поэтому любые отличия в использовании верхнего регистра могут привести к созданию нежелательных лишних записей. Например, все подобные значения для поля "Имя субъекта" вызовут создание новых записей: ABC, abc, A.B.C.

Кроме того, поскольку две записи субъектов распознаются как одинаковые, если совпадают имена субъектов *и* местоположения, следует проверить правильность указания адресов, а в них проверить соответствие при использовании верхнего регистра и сокращений в избежание создания лишних записей. Например, все указанные ниже записи **не** будут считаться идентичными:

ABC, 111 10-я авеню

ABC, 111 10-я ав.

ABC, 111 10-я ав

ABC, 111 десятая авеню

- Не превышено предельное число символов
- Не нарушены правила форматирования для данного поля

Подробнее см. раздел [Указания по проверке данных \(на стр. 1832\)](#).

■ Проверьте в приложении поля, которые являются обязательными для типа записи, который требуется импортировать.

Требуется отобразить данные из файла CSV на все обязательные поля. В противном случае запись отклоняется. Для определения обязательных полей отобразите страницу "Правка" для типа записи, которую требуется импортировать. Обязательные поля отображаются красным цветом. Кроме того, администратор может настроить поле так, чтобы оно было обязательным при условии, то есть данное поле не является обязательным по умолчанию, но становится обязательным, если данные в других полях записи соответствуют определенным условиям. Если поле становится обязательным в результате выполнения определенного для этого поля условия и если файл импорта не включает значение для поля, обязательного при условии, данная запись отклоняется.

■ Добавьте поля в приложение, если требуется импортировать данные, которые не отображаются на поля по умолчанию данного приложения.

В процессе импорта для сбора данных каждому полю файла должно соответствовать существующее поле приложения. При наличии роли с полномочиями "Пользовательская настройка приложения" можно создавать в Oracle CRM On Demand новые (пользовательские) поля для их отображения на существующие поля. Инструкции см. в разделе [Создание и редактирование полей \(на стр. 1346\)](#).

■ Если требуется, настройте значения списка выбора.

В процессе импорта можно задать способ, которым приложение обрабатывает значения списка выбора в файле CSV, которые не соответствуют существующим значениям списка выбора в приложении:

- Добавлять их в приложение как новые значения

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для отображения изменений значений списка выбора в приложении может потребоваться выполнить выход из приложения, а затем снова выполнить вход.

- Не добавлять значения (собирать только значения, которые имеют соответствия, остальные значения сохранять пустыми)



Если требуется использовать значения списка выбора, которые имеются в приложении, и импортировать только данные, которые соответствуют им, проверьте, что значения списка выбора в точности совпадают, в т.ч. проверьте совпадение написания и использования верхнего регистра (значения вводятся с учетом регистра).

Некоторые значения списка выбора невозможно изменить, а небольшое число значений не подпадает под указанное правило. См. раздел [Указания по проверке данных \(на стр. 1832\)](#) и ознакомьтесь с указаниями для типа записей, которые требуется импортировать.

■ Выберите правильный формат времени.

В случае выбора формата ЧЧ:ММ:СС AM, для обеспечения надлежащего результата укажите в файле CSV период времени: AM или PM. Если выбран формат времени AM/PM, но в данных отсутствует признак AM или PM, поля обрабатываются следующим образом:

- Если поле ЧЧ содержит число, большее или равное 8 и меньшее или равное 12, считается, что поля имеют метку AM.
- Если поле ЧЧ содержит число, меньшее 8 или большее 12, считается, что эти поля имеют метку PM. Например, 7:00:00 обрабатывается как 7:00 PM, а 9:00:00 обрабатывается как 9:00 AM.

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- изменение значений в списке выбора (см. [Изменение значений в списке выбора](#) на стр. 1384)
- [Инструменты импорта и экспорта \(на стр. 1787\)](#)

Дополнительные сведения о подготовке к импорту данных см. в статье с идентификатором 1800338.1 на странице My Oracle Support.

### Поля адреса организации: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке записей перед импортом адресов организаций в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных \(см. Инструкции по типам полей для импорта данных на стр. 1833\)](#). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Можно импортировать поля адресов организаций в Oracle CRM On Demand, только если для компании настроены адреса с общим доступом. Дополнительные сведения об общих адресах см. в разделе [Управление адресами \(на стр. 377\)](#).

| Имя поля адреса организации по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|------------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Идентификатор строки                     | Идентификатор | 15                 | Нет.       |
| Идентификатор организации                | Идентификатор | 15                 | Нет.       |
| Внешний идентификатор организации        | Текст         | 30                 | Нет.       |

| Имя поля адреса организации по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ид. адреса                               | Идентификатор | 15                 | Нет.                                                                                                                                                          |
| Внешний идентификатор адреса             | Текст         | 30                 | Нет.                                                                                                                                                          |
| Тип адреса                               | Список выбора | 30                 | По умолчанию доступны следующие типы адресов: домашний, рабочий, домашний на время отпуска, неофициальный, личный, почтовый, больница, клиника, другой.       |
| Выставление счетов                       | Флажок        | 1                  | Если в поле "Выставление счетов" значение Y (Да), то этот адрес используется для выставления счетов. Значениями для этого поля являются "Y" (да) и "N" (нет). |
| Доставка                                 | Флажок        | 1                  | Если в поле "Доставка" значение Y (Да), то этот адрес используется для получения товаров. Значениями для этого поля являются "Y" (да) и "N" (нет).            |

#### Поля книг организации: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся сведения о настройке CSV-файла перед импортом книг организаций в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для импорта записей книги организации или книги контакта требуется роль с привилегией "Управление будущими книгами".

Содержимое данного раздела дополняет указания, приведенные в разделе Указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Дополнительные сведения о назначениях книг на основе времени см. раздел О назначениях книг на основе времени (см. [Назначение книг на основе времени](#) на стр. 1589).

| Имя поля организаций книги по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|-----------------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Книга                                   | Строка     | 150                | Нет        |
| Идентификатор книги                     | Строка     | 15                 | Нет        |
| Внешний идентификатор книги             | Строка     | 30                 | Нет        |

| Имя поля<br>организаций книги<br>по умолчанию | Тип данных | Максимальная<br>длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------|------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор<br>субъекта                     | Строка     | 15                    | Идентификатор<br>субъекта                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Субъект                                       | Строка     | 100                   | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Местоположение<br>субъекта                    | Строка     | 50                    | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Внешний<br>идентификатор<br>организации       | Строка     | 30                    | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Начальная дата                                | Дата       | Нет                   | Дата, когда должна<br>произойти активация<br>записи.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Конечная дата                                 | Дата       | Нет                   | Дата, когда должна<br>закончиться<br>активация записи.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Флаг будущего<br>основного значения           | Строка     | 1                     | Если флаг будущего<br>основного значения<br>имеет значение "Y"<br>(да), то книга для<br>текущей записи<br>устанавливается как<br>основная для<br>объекта данных при<br>активации этой<br>книги. Это основано<br>на значении поля<br>"Начальная дата".<br>Значениями для<br>этого поля являются<br>"Y" (да) и "N" (нет). |

#### Поля контакта организации: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке записей перед импортом контактов организаций в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе Указания по типам полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля контакта организации по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания          |
|--------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------|
| Идентификатор организации                  | Идентификатор | 15                 | Нет                 |
| Внешний идентификатор организации          | Текст         | 30                 | Нет                 |
| Имя субъекта                               | Varchar       | 100                | Нет                 |
| Внешний идентификатор контакта             | Текст         | 30                 | Нет                 |
| Имя контакта                               | Текст         | 255                | Полное имя контакта |
| Ид. контакта                               | Идентификатор | 15                 | Нет                 |
| Валюта                                     | Varchar       | 20                 | Нет                 |
| Дата обмена                                | Дата          | Не применимо       | Нет                 |

#### Поля "Конкурент организации": подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке записей перед импортом конкурентов организаций в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе Указания по типам полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Перед выполнением импорта следует изучить приведенную ниже информацию по импорту.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля конкурента организации по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                             |
|----------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------|
| Идентификатор организации                    | Идентификатор | 15                 | Нет                                    |
| Идентификатор конкурента                     | Идентификатор | 15                 | Нет                                    |
| Эта организация                              | Текст         | 100                | Указывает имя родительской организации |

| Имя поля конкурента организации по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                            |
|----------------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------|
| Конкурент организации                        | Текст         | 100                | Указывает имя конкурента                              |
| Внешний уникальный идентификатор субъекта    | Текст         | 30                 | Нет                                                   |
| Внешний идентификатор конкурента             | Текст         | 30                 | Нет                                                   |
| Идентификатор                                | Идентификатор | 15                 | Указывает идентификатор строки конкурента организации |
| Роль                                         | Список выбора | 30                 | Нет                                                   |
| Обратная роль                                | Список выбора | 30                 | Нет                                                   |
| Начальная дата                               | Дата          | Нет                | Нет                                                   |
| Конечная дата                                | Дата          | Нет                | Нет                                                   |
| Статус                                       | Текст         | 30                 | Нет                                                   |
| Преимущества                                 | Примечание    | 1999               | Нет                                                   |
| Недостатки                                   | Примечание    | 1999               | Нет                                                   |
| Ид. контакта                                 | Идентификатор | 15                 | Нет                                                   |
| Основной контакт                             | Текст         | 100                | Нет                                                   |
| Примечания                                   | Примечание    | 1999               | Нет                                                   |

#### Поля мероприятий для организации: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся конкретные сведения о настройке записей перед импортом мероприятий для организации в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе Указания по типам полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Перед выполнением импорта следует изучить приведенную ниже информацию по импорту.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand.

Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля мероприятия для организации по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                    |
|---------------------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------|
| Субъект                                           | Текст         | 50                 | Нет                                           |
| Идентификатор организации                         | Идентификатор | 15                 | Нет                                           |
| Внешний уникальный идентификатор субъекта         | Идентификатор | 15                 | Внешний уникальный идентификатор организации. |
| Событие                                           | Текст         | 50                 | Имя мероприятия.                              |
| Идентификатор мероприятия                         | Идентификатор | 15                 | Нет                                           |
| Внешний идентификатор системы мероприятия         | Идентификатор | 15                 | Внешний идентификатор системы мероприятия.    |
| Идентификатор строки                              | Идентификатор | 15                 | Нет                                           |

#### Поля субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке записей перед импортом субъектов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля счета | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                    |
|----------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Валюта субъекта            | Список выбора | 15                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям. |
| Имя субъекта               | Текст         | 100                | Это поле по умолчанию является обязательным. Поэтому следует убедиться в                                                                      |

| Стандартное имя поля счета    | Тип данных    | Максимальная длина     | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|---------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |               |                        | том, что для всех записей в этом поле задано значение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Тип субъекта                  | Список выбора | 30                     | Допустимые значения по умолчанию: "Конкурент", "Клиент", "Партнер" и "Зацепка".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Годовая выручка               | Валюта        | 15                     | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Адрес получателя счета        | Список выбора | 100                    | Значение данного поля доступно только если для компании установлен параметр "Общие адреса". Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.                                                                                                                                                                                   |
| Адрес выставления счетов 2, 3 | Текст         | 100 символов на каждый | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Адрес выставления счетов 1    | Текст         | 200                    | Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)<br><br>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                           |
| Город получателя счета        | Текст         | 50                     | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Страна получателя счета       | Список выбора | 30                     | Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является USA. В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел О соответствии стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).<br><br>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса". |



| Стандартное имя поля счета                              | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения       | Текст         | 30                 | <p>Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. О соответствии стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                   |
| Выставление счетов: область                             | Текст         | 50                 | <p>Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса (или другие эквиваленты штатов США): мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область (см. О соответствии стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> |
| Штат США выставления счетов                             | Список выбора | 2                  | <p>Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штата США (в верхнем регистре). В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                   |
| Почтовый индекс выставления счетов                      | Текст         | 30                 | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Внешний идентификатор системы "Адрес выставления счета" | Текст         | 30                 | <p>Если для компании установлен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Проверка общих адресов", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p>                                                                                  |

| Стандартное имя поля счета       | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Частота вызовов                  | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Описание                         | Текст         | 16,350             | Если длина значения поля "Описание" в импортируемом файле превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов, а остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Подразделение                    | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Внешний уникальный идентификатор | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Имя Furigana                     | Текст         | 100                | Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| HIN                              | Текст         |                    | Номер отрасли здравоохранения. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Отрасль                          | Список выбора | 50                 | <p>В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения. В качестве альтернативного варианта администратор Oracle CRM On Demand в конкретной компании может создать пользовательское поле субъекта, содержащее допустимые значения, которые предположительно содержатся в импортируемых данных. В таком случае данные можно импортировать не в это поле, а в поле, созданное администратором.</p> <p>Допустимые значения по умолчанию:<br/> "Автотранспорт", "Энергетика", "Финансовые услуги", "Передовая технология", "Производство", "Другое", "Лекарственные препараты", "Розничная торговля", "Обслуживание", "Дальняя связь"</p> |
| Тип влияния                      | Текст         | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Стандартное имя поля счета | Тип данных                            | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|---------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор интеграции   | Текст                                 | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Дата последнего обращения  | Дата и мировое координированное время | 7                  | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Местоположение             | Текст                                 | 50                 | <p>В большинстве случаев это поле используется для проверки на наличие повторяющихся записей. Подробнее см. в разделе О дублирующихся записях и внешних идентификаторах (см. <a href="#">Записи-дубликаты и внешние идентификаторы</a> на стр. 1813).</p> <p>Например, для того чтобы различить штаб-квартиру и филиал субъекта XYZ, необходимо определить, является ли данная запись повторяющейся; с этой целью в приложении выполняется проверка значений в полях "Имя субъекта" и "Местоположение".</p> |
| Основной номер факса       | Телефон                               | 40                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Основной номер телефона    | Телефон                               | 40                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Потенциал рынка            | Список выбора                         | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Сегмент рынка              | Текст                                 | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот текст можно изменить.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Доля рынка                 | Число                                 | 22                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Изменено                   | Не применимо                          | Не применимо       | В текущей версии невозможно задать значение этого поля в процессе импорта. Значение задается автоматически средствами приложения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Число работников           | Целое число                           | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Стандартное имя поля счета                   | Тип данных        | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|-------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число врачей                                 | Число             | Не применимо       | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Владелец                                     | Электронная почта | 50                 | <p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p> |
| Внешний идентификатор владельца              | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Родительский субъект                         | Текст             | 100                | Значение должно быть допустимым именем субъекта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Внешний идентификатор родительского субъекта | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Местоположение родительского субъекта        | Текст             | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Партнер                                      | Флажок            | Не применимо       | Указывает на то, что данный субъект является партнером.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Группа значений списка выбора                | Текст             | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Приоритет                                    | Список выбора     | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Низкий", "Средний" и "Высокий".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Открытое акционерное общество                | Флажок            | Не применимо       | Этот флажок следует установить в том случае, если данный субъект является открытым акционерным обществом (а не частной компанией).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Стандартное имя поля счета | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Оценка 1                   | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.<br><br>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О полях, отображаемых как изображения (на стр. 62)</a> .                                                                                              |
| Оценка 2                   | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                |
| Оценка 3                   | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                |
| Переназначение субъекта    | Флажок        | Не применимо       | Указывает на то, что субъект следует назначить заново. Если этот флажок установлен и соответствующая функция включена администратором или руководителем для данной компании, к данной записи субъекта при импорте применяются правила автоматического назначения.               |
| Ссылка                     | Флажок        | Не применимо       | Этот флажок следует установить при наличии соглашения, разрешающего передавать перспективным клиентам ссылку на данный субъект.                                                                                                                                                 |
| Ссылка на                  | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Область                    | Список выбора | 25                 | Допустимые значения по умолчанию: "Восток", "Запад" и "Центр".                                                                                                                                                                                                                  |
| Маршрут                    | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.                                                                                                                                                                          |
| Адрес получателя товара    | Список выбора | 100                | Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".<br><br>Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Проверка общих адресов", то данное значение должно совпадать с |

| Стандартное имя поля счета              | Тип данных    | Максимальная длина     | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|---------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |               |                        | существующей записью проверенного адреса.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Адрес получателя товара 1               | Текст         | 200                    | <p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                                                                                                                                           |
| Адрес доставки 2, 3                     | Текст         | 100 символов на каждый | <p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                                                                                                                                           |
| Город отгрузки                          | Текст         | 50                     | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Страна отгрузки                         | Список выбора | 30                     | <p>Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является USA. В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел О соответствии стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> |
| Доставка: почтовый ящик/номер отделения | Текст         | 30                     | <p>Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. О соответствии стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                                       |

| Стандартное имя поля счета                     | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Область доставки                               | Текст         | 50                 | <p>Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса (или другие эквиваленты штатов США): мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область (см. О соответствии стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> |
| Доставка: штат США                             | Список выбора | 2                  | <p>Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штата США (в верхнем регистре). В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                   |
| Доставка: почтовый индекс                      | Текст         | 30                 | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Внешний идентификатор системы "Адрес доставки" | Текст         | 30                 | Если для компании установлен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Проверка общих адресов", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.                                                                                         |
| Исходная кампания                              | Список выбора | 30                 | Кампания, создавшая данный субъект.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Статус                                         | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Светофор 1                                     | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



| Стандартное имя поля счета | Тип данных  | Максимальная длина | Примечания                                                                                                |
|----------------------------|-------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |             |                    | Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О полях, отображаемых как изображения</a> (на стр. 62). |
| Светофор 2                 | Целое число | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.                                                   |
| Светофор 3                 | Целое число | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.                                                   |
| Территория                 | Текст       | 255                | Нет                                                                                                       |
| Веб-узел                   | Текст       | 100                | Формат импортируемых данных для этого поля не проверяется (за исключением проверки длины).                |
| Выручка с начала года      | Число       | 22                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                            |

#### Поля партнеров организации: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке записей перед импортом партнеров организаций в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля партнера организации по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|--------------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Идентификатор организации                  | Идентификатор | 15                 | Нет.       |
| Идентификатор партнера                     | Идентификатор | 15                 | Нет.       |
| Имя родительской организации               | Текст         | 100                | Нет.       |
| Внешний уникальный идентификатор субъекта  | Текст         | 30                 | Нет.       |

| Имя поля партнера организации по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|--------------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Внешний идентификатор партнера             | Текст         | 30                 | Нет.       |
| Идентификатор                              | Идентификатор | 15                 | Нет.       |
| Роль                                       | Список выбора | 30                 | Нет.       |
| Обратная роль                              | Список выбора | 30                 | Нет.       |
| Начальная дата                             | Дата          | Нет                | Нет.       |
| Конечная дата                              | Дата          | Нет                | Нет.       |
| Статус                                     | Текст         | 30                 | Нет.       |
| Сильные стороны                            | Примечание    | 1999               | Нет.       |
| Недостатки                                 | Примечание    | 1999               | Нет.       |
| Ид. контакта                               | Идентификатор | 15                 | Нет.       |
| Основной контакт                           | Текст         | 100                | Нет.       |
| Примечания                                 | Примечание    | 1999               | Нет.       |

#### Поля команды субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом команд субъектов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля команды субъекта по умолчанию | Тип поля | Максимальная длина | Примечания |
|----------------------------------------|----------|--------------------|------------|
|----------------------------------------|----------|--------------------|------------|

|                                    |               |     |                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------|---------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступ к субъекту                  | Список выбора | 15  | Допустимые значения по умолчанию: "Полный", "Только для чтения", "Правка", "Владелец".<br><br>Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.    |
| Местоположение субъекта            | Текст         | 50  | Нет                                                                                                                                                                                                                                            |
| Имя субъекта                       | Текст         | 100 | Нет                                                                                                                                                                                                                                            |
| Контакт: доступ                    | Список выбора | 15  | Допустимые значения по умолчанию: "Только для чтения", "Правка", "Полный", "Нет доступа".<br><br>Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям. |
| Доступ к возможности               | Список выбора | 15  | Допустимые значения по умолчанию: "Только для чтения", "Правка", "Полный", "Нет доступа".<br><br>Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям. |
| Роль в команде                     | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "Владелец", "Исполнительный спонсор", "Консультант", "Партнер", "Другое".                                                                                                                                    |
| Идентификатор пользователя         | Текст         | 50  | Нет                                                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор организации  | Текст         | 30  | Нет                                                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор пользователя | Текст         | 30  | Нет                                                                                                                                                                                                                                            |

**Поля аккредитации: подготовка к импорту**

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных аккредитации в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля аккредитации по умолчанию | Тип поля      | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                  |
|------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Плата за аккредитацию              | Валюта        | 22                 | Нет.                                                                                                                        |
| Идентификатор аккредитации         | Текст         | 50                 | Рекомендуется использовать для аккредитации уникальный внутренний идентификатор.                                            |
| Доступно с                         | Дата          | 7                  | Нет.                                                                                                                        |
| Доступно по                        | Дата          | 7                  | Нет.                                                                                                                        |
| Компания                           | Текст         | 50                 | Нет.                                                                                                                        |
| Контакт                            | Список выбора | 15                 | Используйте это поле, если контакт для аккредитации уже существует в Oracle CRM On Demand.                                  |
| Валюта                             | Список выбора | 15                 | Нет                                                                                                                         |
| Описание                           | Текст         | 250                | Нет.                                                                                                                        |
| Электронная почта                  | Текст         | 40                 | Адрес электронной почты контакта для аккредитации.                                                                          |
| Дата обмена                        | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                                                                         |
| Имя                                | Текст         | 50                 | Используйте это поле для ввода имени контакта для аккредитации, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.   |
| Фамилия                            | Текст         | 50                 | Используйте это поле для ввода фамилии контакта для аккредитации, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand. |
| Имя                                | Текст         | 50                 | Рекомендуется использовать для аккредитации уникальное имя.                                                                 |
| Цель                               | Список выбора | 50                 | Нет.                                                                                                                        |
| Владелец                           | Список выбора | 15                 | Нет.                                                                                                                        |
| Параметры платежа                  | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Чек", "Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".                                  |
| Телефон                            | Телефон       | 50                 | Номер телефона контакта для аккредитации.                                                                                   |

|                              |               |     |                                                                                                                                                        |
|------------------------------|---------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Основной продукт             | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                                                   |
| Основная категория продуктов | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                                                   |
| Обновляемая                  | Флажок        | 1   | Нет.                                                                                                                                                   |
| Статус                       | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".                                                     |
| Тип                          | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "Продажи", "Технический специалист", "Обслуживание", "Установка", "Модернизация", "Проектирование" и "Безопасность". |
| Срок действия (месяцы)       | Число         | 22  | Нет.                                                                                                                                                   |
| Веб-узел                     | Текст         | 100 | Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения об аккредитации.                                                                                |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Инструкции по типам полей для импорта данных \(на стр. 1833\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)
- [Поля аккредитации \(на стр. 568\)](#)

### Поля запроса на аккредитацию: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных запросов на аккредитацию для курса в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля запроса на аккредитацию по умолчанию | Тип поля      | Максимальная длина | Примечания |
|-----------------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Дата аккредитации                             | Дата          | 7                  | Нет.       |
| Имя аккредитации                              | Список выбора | 15                 | Нет.       |

|                          |               |     |                                                                                                                         |
|--------------------------|---------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер аккредитации       | Текст         | 50  | Номера аккредитаций обычно уникальны.                                                                                   |
| Статус аккредитации      | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "Запрошено", "Предоставлено" и "Отказано".                                            |
| Описание                 | Текст         | 250 | Нет.                                                                                                                    |
| Окончание срока действия | Дата          | 7   | Нет.                                                                                                                    |
| Цель                     | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                    |
| Владелец                 | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                    |
| Имя партнера             | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                    |
| План                     | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                    |
| Обновляемая              | Флажок        | 1   | Нет.                                                                                                                    |
| Дата запроса             | Дата          | 7   | По умолчанию при создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи. |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Инструкции по типам полей для импорта данных \(на стр. 1833\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)

### Поля адреса: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке записей перед импортом адресов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартно<br>имя поля адреса | Тип данных | Максимальная<br>длина | Примечания                                               |
|-------------------------------|------------|-----------------------|----------------------------------------------------------|
| Название адреса               | Текст      | 100                   | Это поле является обязательным и должно быть уникальным. |

| Стандартно<br>имя поля адреса | Тип данных | Максимальная<br>длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Страна                        | Текст      | 30                    | Нет                                                                                                                                                                                                                          |
| Адрес 1                       | Текст      | 200                   | Нет                                                                                                                                                                                                                          |
| Адрес 2                       | Текст      | 100                   | Нет                                                                                                                                                                                                                          |
| Адрес 3                       | Текст      | 100                   | Нет                                                                                                                                                                                                                          |
| Штат                          | Текст      | 30                    | Нет                                                                                                                                                                                                                          |
| Город                         | Текст      | 50                    | Нет                                                                                                                                                                                                                          |
| Провинция                     | Текст      | 50                    | Нет                                                                                                                                                                                                                          |
| Индекс                        | Текст      | 30                    | Нет                                                                                                                                                                                                                          |
| Описание                      | Текст      | 100                   | Нет                                                                                                                                                                                                                          |
| Примечания                    | Текст      | 1999                  | Нет                                                                                                                                                                                                                          |
| Широта                        | Число      | 22                    | Можно использовать значение в этом поле для мобильных приложений, таких как Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales и Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, которые поддерживают функции географического кода. |
| Долгота                       | Число      | 22                    | Можно использовать значение в этом поле для мобильных приложений, таких как Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales и Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, которые поддерживают функции географического кода. |

#### Поля размещения: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом размещений в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.



| Имя поля "Размещение по умолчанию" | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                                                   |
|------------------------------------|---------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип распределения                  | Текст               | 30                 | Нет                                                                                          |
| Размещенное количество             | Число               | 22                 | Количество продукта, размещенного администратором торговому представителю.                   |
| Распределенное количество          | Число               | 22                 | Количество продукта, розданное продавцами за период размещения.                              |
| Конечная дата                      | Дата/время          | 7                  | Последняя дата, позволяющая расходование продукта.                                           |
| Максимальное количество            | Число               | 22                 | Количество продукта, которое торговый представитель может в данное время предложить клиенту. |
| Сортировка                         | Число               | 22                 | Порядок, в котором пользователь может просматривать продукты в списке.                       |
| Оставшееся количество              | Число               | 22                 | Количество продукта, которое осталось для раздачи продавцами за период размещения.           |
| Образец                            | Текст               | 15                 | Название продукта, связанное с размещением.                                                  |
| Начальная дата                     | Дата/время          | 7                  | Дата начала распределения.                                                                   |
| Флаг прекращения отбора            | Логическое значение | 1                  | Когда это поле выбрано, флаг указывает, что продукт больше нельзя расходовать.               |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

### Поля заявки: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом записей заявки в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Перед выполнением импорта следует изучить приведенную ниже информацию по импорту.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля приложения             | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                       |
|---------------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|
| Поле адреса 1                               | Varchar       | 200                | Улица и номер дома из адреса компании, от которой подана заявка. |
| Поле адреса 2                               | Varchar       | 100                | Нет                                                              |
| Поле адреса 3                               | Varchar       | 100                | Нет                                                              |
| Поле адреса - город                         | Varchar       | 50                 | Нет                                                              |
| Поле адреса - страна                        | Varchar       | 30                 | Нет                                                              |
| Поле адреса - почтовый ящик/номер отделения | Varchar       | 200                | Нет                                                              |
| Поле адреса - провинция                     | Varchar       | 50                 | Нет                                                              |
| Поле адреса - штат США                      | Varchar       | 10                 | Нет                                                              |
| Поле адреса - почтовый индекс               | Varchar       | 30                 | Нет                                                              |
| Годовой доход                               | Число         | 22                 | Годовая выручка компании.                                        |
| Статус утверждения                          | Varchar       | 30                 | Текущий статус утверждения для заявления.                        |
| Дата утверждения                            | Дата          | 7                  | Дата и время утверждения заявки.                                 |
| Кампания                                    | Varchar       | 15                 | Название кампании, которая побудила партнера подать заявку.      |
| Номер сотового телефона                     | Varchar       | 40                 | Номер мобильного телефона отправителя.                           |
| Валюта                                      | Список выбора | 15                 | Нет                                                              |
| Текущий утверждающий                        | Varchar       | 15                 | Имя текущего утверждающего.                                      |
| Адрес электронной почты                     | Varchar       | 100                | Адрес электронной почты отправителя.                             |

| Стандартное имя поля приложения    | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                           |
|------------------------------------|------------|--------------------|------------------------------------------------------|
| Дата обмена                        | Дата       | Не применимо       | Нет                                                  |
| Существующие партнерства           | Varchar    |                    | Список существующих партнерств.                      |
| Ожидаемые преимущества партнерства | Varchar    | 500                | Список ожидаемых преимуществ от этого партнерства.   |
| Имя                                | Varchar    | 50                 | Имя отправителя.                                     |
| Отрасль                            | Varchar    | 50                 | Отрасль, к которой относится компания.               |
| Должность                          | Varchar    | 75                 | Должность отправителя.                               |
| Фамилия                            | Varchar    | 50                 | Фамилия отправителя.                                 |
| Местоположение                     | Varchar    | 50                 | Местоположение компании.                             |
| Основной номер факса               | Varchar    | 40                 | Основной номер факса компании.                       |
| Основной номер телефона            | Varchar    | 40                 | Основной номер телефона для связи с компанией.       |
| Имя                                | Varchar    | 50                 | Название компании.                                   |
| Число работников                   | Число      | 22                 | Общее число работников в компании.                   |
| Владелец                           | Varchar    | 15                 | Владелец записи                                      |
| Партнер                            | Varchar    | 15                 | Партнер, связанный с данной заявкой.                 |
| Партнерская программа              | Varchar    | 15                 | Название программы партнерства, связанной с заявкой. |
| Тип партнера                       | Varchar    | 30                 | Тип партнера, для которого отправляется заявка.      |
| Уровень программы                  | Varchar    | 30                 | Уровень программы партнерства, связанной с заявкой.  |
| Причина отклонения                 | Varchar    | 30                 | Основание для отклонения заявления.                  |

| Стандартное имя поля приложения | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                     |
|---------------------------------|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Источник                        | Varchar    | 30                 | Источник, из которого поступает заявка, например веб-сайт, прямая почтовая рассылка, электронная почта и т. д. |
| Статус отправки                 | Varchar    | 30                 | Статус отправки (не отправлено, отправлено или отозвано).                                                      |
| Дата отправки                   | Дата       | 7                  | Дата и время отправки заявки.                                                                                  |
| Веб-узел                        | Varchar    | 100                | URL-адрес компании.                                                                                            |
| № рабочего факса                | Varchar    | 40                 | Номер рабочего факса отправителя.                                                                              |
| Номер рабочего телефона         | Varchar    | 40                 | Номер рабочего телефона отправителя.                                                                           |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

#### Поля контактов встреч: подготовка к импорту

Следующая таблица содержит конкретную информацию о настройке файла CSV перед импортом ссылок между контактами и встречами в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля контакта встречи по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|----------------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Полное имя контакта                    | Текст      | 255                | Нет        |
| Внешний идентификатор контакта         | Текст      | 30                 | Нет        |
| Внешний идентификатор встречи          | Текст      | 30                 | Нет        |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

#### Поля пользователей встреч: подготовка к импорту

Следующая таблица содержит конкретную информацию о настройке файла CSV перед импортом ссылок между пользователями и встречами в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля пользователя встречи по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|--------------------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Идентификатор пользователя                 | Текст      | 30                 | Нет        |
| Внешний идентификатор встречи              | Текст      | 30                 | Нет        |
| Внешний идентификатор пользователя         | Текст      | 30                 | Нет        |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

#### Поля встреч, задач и вызовов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом встреч и задач в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

Выберите правильный формат времени. В случае выбора формата ЧЧ:ММ:СС AM, для обеспечения надлежащего результата укажите в файле CSV период времени: AM или PM. Если выбран формат времени AM/PM, но в данных отсутствует признак AM или PM, поля обрабатываются следующим образом: если поле ЧЧ содержит число, большее или равное 8 и меньшее или равное 12, считается, что поля имеют метку AM. Если поле ЧЧ содержит число, меньшее 8 или большее 12, считается, что эти поля имеют метку PM. Например, 7:00:00 обрабатывается как 7:00 PM, а 9:00:00 обрабатывается как 9:00 AM.

| Стандартное имя поля встречи, задачи и вызова | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект                                       | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор организации             | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Местоположение субъекта                       | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Операции                                      | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Валюта мероприятия                            | Список выбора | 15                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.                                                                  |
| Напоминание о встрече                         | Список выбора | 30                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.                                                                  |
| Кампания                                      | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор кампании                | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Примечания                                    | Примечание    | 250                | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Контакт                                       | Текст         | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор контакта                | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Описание                                      | Текст         | 16,350             | Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются в связанные заметки, для каждой из которых макс. длина - 16350 символов. |
| Дата окончания                                | Дата          | 32                 | Нет. Это поле доступно для задач. По умолчанию это обязательное поле.                                                                                                                                          |
| Время окончания                               | Дата/время    | 32                 | Нет. Это поле доступно для встреч. По умолчанию это обязательное поле.                                                                                                                                         |

| Стандартное имя поля встречи, задачи и вызова | Тип данных        | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------|-------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Внешний уникальный идентификатор              | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Событие                                       | Список выбора     | 50                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Запрос фонда                                  | Список выбора     | 30                 | Только в Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Идентификатор интеграции                      | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Зацепка                                       | Текст             | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Внешний идентификатор зацепки                 | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Местоположение                                | Текст             | 100                | Только для встреч.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Возможность                                   | Текст             | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Внешний идентификатор возможности             | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Владелец                                      | Электронная почта | 50                 | <p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p> |
| Внешний идентификатор владельца               | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| Стандартное имя поля встречи, задачи и вызова | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Приоритет                                     | Список выбора | 30                 | Это поле по умолчанию является обязательным. Допустимые значения по умолчанию: 1 - высокий, 2 - средний, 3 - низкий                                                                                                       |
| Личный                                        | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                       |
| Запрос на обслуживание                        | Текст         | 64                 | Нет                                                                                                                                                                                                                       |
| Внешний идентификатор запроса на обслуживание | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                       |
| Время начала                                  | Дата/время    | 32                 | Нет. Это поле доступно для встреч. По умолчанию это обязательное поле.                                                                                                                                                    |
| Статус                                        | Список выбора | 30                 | Допустимыми значениями по умолчанию являются: "Завершено", "Отсрочено", "Выполняется", "Ожидание другого лица", "Не начато".                                                                                              |
| Тема                                          | Текст         | 150                | Доступно для задач и встреч. По умолчанию это обязательное поле.                                                                                                                                                          |
| Валюта задачи                                 | Текст         | 15                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.                                                                             |
| Напоминание о задаче                          | Дата/время    | 32                 | Нет.                                                                                                                                                                                                                      |
| Тип                                           | Список выбора | 30                 | Это поле доступно для задач и встреч. Допустимыми значениями по умолчанию являются: "Вызов", "Переписка", "Демонстрация", "Электронная почта", "Событие", "Факс", "Совещание", "Другое", "Личное", "Презентация", "Дела". |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля операций \(на стр. 248\)](#)
- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)

## ■ Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля активов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом активов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля актива по умолчанию      | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект                           | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                           |
| Внешний идентификатор организации | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                           |
| Валюта актива                     | Список выбора | 20                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям. |
| Контракт                          | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                           |
| Пользовательский контакт          | Текст         | 255                | Нет                                                                                                                                           |
| Описание                          | Текст         | 250                | Нет                                                                                                                                           |
| Окончание срока действия          | Дата          | 7                  | Нет                                                                                                                                           |
| Внешний уникальный идентификатор  | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                           |
| Дата установки                    | Дата          | 7                  | В это поле автоматически вводится текущая дата при импорте активов в Oracle CRM On Demand.                                                    |

| Имя поля актива по умолчанию   | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                 |
|--------------------------------|------------|--------------------|------------------------------------------------------------|
| Идентификатор интеграции       | Текст      | 30                 | Нет                                                        |
| Дата уведомления               | Дата       | 7                  | Относится только к Oracle CRM On Demand High Tech Edition. |
| Эксплуатационное состояние     | Текст      | 30                 | Нет                                                        |
| Внешний идентификатор продукта | Текст      | 30                 | Нет                                                        |
| Название продукта              | Текст      | 100                | По умолчанию обязательное поле.                            |
| Дата закупки                   | Дата       | 7                  | Нет                                                        |
| Закупочная цена                | Валюта     | 15                 | Нет                                                        |
| Количество                     | Число      | 15                 | Нет                                                        |
| Серийный номер                 | Текст      | 100                | Нет                                                        |
| Дата отгрузки                  | Дата       | 7                  | Нет                                                        |
| Гарантия                       | Текст      | 30                 | Нет                                                        |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Отслеживание активов \(на стр. 304\)](#)
- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)

### Поля заблокированных продуктов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся сведения о настройке записей перед импортом записей заблокированных продуктов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля заблокированного продукта | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания |
|------------------------------------------------|---------------------|--------------------|------------|
| Контакт                                        | Текст               | 15                 | Нет        |
| Валюта                                         | Список выбора       | 15                 | Нет        |
| Описание                                       | Текст               | 250                | Нет        |
| Дата обмена                                    | Дата                | Не применимо       | Нет        |
| Внешний идентификатор системы                  | Текст               | 50                 | Нет        |
| Идентификатор                                  | Текст               | 15                 | Нет        |
| Индексированный флажок                         | Логическое значение | 1                  | Нет        |
| Индексированная валюта                         | Валюта              | 22                 | Нет        |
| Индексированная дата                           | Дата/время          | 32                 | Нет        |
| Индексированный номер                          | Число               | 22                 | Нет        |
| Индексированный список отбора 1                | Список выбора       | 30                 | Нет        |
| Индексированный список отбора 2                | Список выбора       | 30                 | Нет        |
| Индексированный список отбора 3                | Список выбора       | 30                 | Нет        |
| Индексированный список отбора 4                | Список выбора       | 30                 | Нет        |
| Индексированный список отбора 5                | Список выбора       | 30                 | Нет        |
| Владелец                                       | Текст               | 15                 | Нет        |
| Продукт                                        | Текст               | 100                | Нет        |

| Стандартное имя поля заблокированного продукта | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|------------------------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Контакт: внешний уникальный идентификатор      | Текст      | 50                 | Нет        |
| Владелец: внешний уникальный идентификатор     | Текст      | 50                 | Нет        |
| Продукт: внешний уникальный идентификатор      | Текст      | 50                 | Нет        |

#### Поля пользователя книги: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом пользователей книги в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Дополнительные сведения об использовании книг в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1570).

| Имя поля пользователей книги по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Профиль доступа                           | Строка     | 100                | Нет                                                                                                                                         |
| Роль пользователя книги                   | Строка     | 30                 | Нет                                                                                                                                         |
| Пользователи                              | Строка     | 50                 | Это поле содержит значение для псевдонима пользователя.                                                                                     |
| Имя книги                                 | Строка     | 150                | При выполнении нового импорта рекомендуется указать только значение для поля "Имя книги" или "Идентификатор книги", но не оба эти значения. |

| Имя поля пользователей книги по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор книги                       | Строка     | 15                 | <p>При выполнении нового импорта рекомендуется указать только значение для поля "Имя книги" или "Идентификатор книги", но не оба эти значения.</p> <p>При обновлении существующей записи поле "Идентификатор книги" является обязательным.</p>                                                                                            |
| Идентификатор пользователя                | Строка     | 15                 | <p>При обновлении существующей записи поле идентификатора пользователя является обязательным.</p> <p>При выполнении нового импорта рекомендуется указать значение как минимум для одного из следующих полей: "Идентификатор пользователя для входа в систему", "Идентификатор пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя".</p> |
| Внешний идентификатор пользователя        | Строка     | 30                 | <p>При выполнении нового импорта рекомендуется указать значение как минимум для одного из следующих полей: "Идентификатор пользователя для входа в систему", "Идентификатор</p>                                                                                                                                                           |

| Имя поля пользователей книги по умолчанию      | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |            |                    | пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя".                                                                                                                                                                          |
| Идентификатор пользователя для входа в систему | Строка     | 50                 | При выполнении нового импорта рекомендуется указать значение как минимум для одного из следующих полей: "Идентификатор пользователя для входа в систему", "Идентификатор пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя". |

#### Поля книги: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом книг в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Дополнительные сведения об использовании книг в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1570).

| Имя поля книг по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|----------------------------|------------|--------------------|------------|
| Идентификатор книги        | Строка     | 15                 | Нет        |
| Родительская книга         | Строка     | 150                | Нет        |
| Тип книги                  | Строка     | 30                 | Нет        |
| Может содержать данные     | Строка     | 1                  | Нет        |
| Имя книги                  | Строка     | 150                | Нет        |
| Описание                   | Строка     | 255                | Нет        |



| Имя поля книг по умолчанию       | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                           |
|----------------------------------|------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Партнер                          | Строка     | 100                | При импорте поля "Партнер" рекомендуется также выполнить импорт поля "Расположение". |
| Внешний уникальный идентификатор | Строка     | 30                 | Нет                                                                                  |
| Местоположение                   | Строка     | 50                 | Это поле - расположение партнера.                                                    |

#### Поля профиля брокера: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных профилей брокеров в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля профиля брокера по умолчанию    | Тип поля      | Максимальная длина | Примечания                                                                                   |
|------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя профиля брокера                      | Текст         | 40                 | Имя профиля брокера.                                                                         |
| Профиль брокера - год                    | Список выбора | 30                 | Год, в течение которого профиль брокера действителен.                                        |
| Историческое и будущее развитие компании | Текст         | 250                | Описание истории и будущего развития компании для брокера.                                   |
| Обзор компании                           | Текст         | 250                | Дополнительные сведения о брокере.                                                           |
| Создано                                  | Текст         | 30                 | Эта информация создается Oracle CRM On Demand: имя лица, создавшего профиль брокера, и дата. |
| Валюта                                   | Список выбора | 15                 | Нет                                                                                          |
| Подразделение                            | Текст         | 50                 | Нет                                                                                          |

|                                        |               |              |                                                                                                                           |
|----------------------------------------|---------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер факса                            | Телефон       | 35           | Номер факса брокера.                                                                                                      |
| Дата обмена                            | Дата          | Не применимо | Нет                                                                                                                       |
| Изменено                               | Текст         | 30           | Эта информация создается Oracle CRM On Demand: имя лица, последним обновившего профиль брокера, и дата.                   |
| Партнер                                | Список выбора | 30           | Имя брокера.                                                                                                              |
| Телефон                                | Телефон       | 35           | Номер телефона брокера.                                                                                                   |
| Группа значений списка выбора          | Текст         | 50           | Нет                                                                                                                       |
| Основной адрес                         | Текст         | 50           | Основной адрес брокера.                                                                                                   |
| Подтип канала                          | Список выбора | 30           | Обеспечение брокера. Допустимые значения по умолчанию: "Глобальные", "Местное", "Национальные", "Региональное" и "Оптов." |
| Сегментация                            | Список выбора | 30           | Сегментация брокера. Допустимые значения по умолчанию: "Коммерческий", "Прирост" и "Розничная торговля".                  |
| Территориальная/региональная структура | Текст         | 250          | Территориальная или региональная структура брокера.                                                                       |
| Веб-узел                               | Текст         | 100          | Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения о профиле брокера.                                                 |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Инструкции по типам полей для импорта данных \(на стр. 1833\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)
- [Поля профиля брокера \(на стр. 789\)](#)

### Поля бизнес-плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом полей бизнес-плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand.

Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя полей бизнес-плана | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                       |
|------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|
| Внешний идентификатор организации  | Текст         | 30                 | Нет                                                              |
| Валюта                             | Список выбора | 20                 | Нет                                                              |
| Описание                           | Примечание    | 250                | Нет                                                              |
| Подразделение                      | Текст         | 50                 | Нет                                                              |
| Дата обмена                        | Дата          | 7                  | Нет                                                              |
| Примечания                         | Текст         | 250                | Нет                                                              |
| Возможности                        | Текст         | 250                | Нет                                                              |
| Имя родительского плана            | Текст         | 15                 | Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта бизнес-плана. |
| Период                             | Текст         | 15                 | Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта периода.      |
| Группа значений списка выбора      | Текст         | 50                 | Нет                                                              |
| Доход по плану                     | Валюта        | 22                 | Нет                                                              |
| Название продукта                  | Текст         | 15                 | Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта продукта.     |
| Статус                             | Список выбора | 30                 | Нет                                                              |
| Сильные стороны                    | Текст         | 250                | Нет                                                              |
| Потенциальные риски                | Текст         | 250                | Нет                                                              |
| Тип                                | Список выбора | 30                 | Нет                                                              |
| Недостатки                         | Текст         | 250                | Нет                                                              |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)

## ■ Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля кампаний: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом кампаний в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Кампания по умолчанию<br>Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фактические затраты               | Валюта        | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Аудитория                         | Текст         | 2000               | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Бюджетные затраты                 | Валюта        | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Валюта кампании                   | Список выбора | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Электронная почта кампании        | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Название кампании                 | Текст         | 50                 | По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Телефон кампании                  | Телефон       | 40                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Тип кампании                      | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Реклама", "Прямая почтовая рассылка", "Электронная почта", "Событие - семинар", "Событие - выставка-продажа", "Событие - другое", "Список - приобретенные", "Список - арендованные", "Рекомендация - работник", "Рекомендация - внешний источник", "Веб-сайт", "Другое". |
| Описание                          | Текст         | 16,350             | Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов.                                                                                   |
| Подразделение                     | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Кампания по умолчанию Имя поля   | Тип данных        | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|-------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Конечная дата                    | Дата              | 7                  | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Внешний уникальный идентификатор | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Целевое число зацепок            | Целое число       | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Цель                             | Текст             | 2000               | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Предложение                      | Текст             | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Владелец                         | Электронная почта | 50                 | <p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p> |
| Внешний идентификатор владельца  | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Группа значений списка выбора    | Текст             | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Целевая выручка                  | Валюта            | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Код источника                    | Текст             | 30                 | По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Начальная дата                   | Дата              | 7                  | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Статус                           | Список выбора     | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Запланировано", "Активно", "Завершено"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля кампаний: подготовка к импорту \(на стр. 1878\)](#)
- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)

### Поля получателя кампании: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом получателей кампаний в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Для импорта полей 'Получатель кампании' необходима хотя бы следующая информация: 'Внешний идентификатор контакта' и 'Название кампании'.

| Имя поля категории продуктов по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина |
|-------------------------------------------|------------|--------------------|
| Статус доставки                           | Текст      | 30                 |
| Статус ответа                             | Текст      | 30                 |
| Название кампании                         | Текст      | 100                |
| Полное имя контакта                       | Текст      | 255                |
| Внешний идентификатор кампании            | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор контакта            | Текст      | 30                 |
| Описание                                  | Текст      | 250                |

### Поля сертификации: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных сертификации в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля<br>сертификации по<br>умолчанию | Тип поля         | Максимальная<br>длина | Примечания                                                                                                                        |
|------------------------------------------|------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступно с                               | Дата             | 7                     | Нет.                                                                                                                              |
| Доступно по                              | Дата             | 7                     | Нет.                                                                                                                              |
| Плата за<br>сертификацию                 | Валюта           | 22                    | Нет.                                                                                                                              |
| Идентификатор<br>сертификации            | Текст            | 50                    | Рекомендуется использовать для сертификации<br>уникальный внутренний идентификатор.                                               |
| Компания                                 | Текст            | 50                    | Нет.                                                                                                                              |
| Контакт                                  | Список<br>выбора | 15                    | Используйте это поле, если контакт для<br>сертификации уже существует в Oracle CRM On<br>Demand.                                  |
| Описание                                 | Текст            | 250                   | Нет.                                                                                                                              |
| Электронная почта                        | Текст            | 50                    | Адрес электронной почты контакта для<br>сертификации.                                                                             |
| Имя                                      | Текст            | 50                    | Используйте это поле для ввода имени контакта для<br>сертификации, только если контакт не существует в<br>Oracle CRM On Demand.   |
| Фамилия                                  | Текст            | 50                    | Используйте это поле для ввода фамилии контакта<br>для сертификации, только если контакт не<br>существует в Oracle CRM On Demand. |
| Имя                                      | Текст            | 50                    | Имя сертификации.                                                                                                                 |
| Цель                                     | Список<br>выбора | 15                    | Нет.                                                                                                                              |
| Владелец                                 | Список<br>выбора | 30                    | Нет.                                                                                                                              |
| Параметры платежа                        | Список<br>выбора | 30                    | Допустимые значения по умолчанию: "Чек",<br>"Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".                                     |
| Телефон                                  | Телефон          | 40                    | Номер телефона контакта для сертификации.                                                                                         |
| Основной продукт                         | Список<br>выбора | 15                    | Нет.                                                                                                                              |



|                              |               |     |                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|---------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Основная категория продуктов | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                                                                       |
| Обновляемая                  | Флажок        | 1   | Нет.                                                                                                                                                                       |
| Статус                       | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".                                                                         |
| Тип                          | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "До продажи", "После продажи", "Технический специалист", "Обслуживание", "Установка", "Модернизация", "Проектирование" и "Безопасность". |
| Срок действия (месяцы)       | Число         | 22  | Нет.                                                                                                                                                                       |
| Веб-узел                     | Текст         | 100 | Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения о сертификации.                                                                                                     |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Инструкции по типам полей для импорта данных \(на стр. 1833\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)
- [Поля сертификации \(на стр. 559\)](#)

#### Поля запроса на сертификацию: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных запросов на сертификацию в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля запроса на сертификацию по умолчанию | Тип поля      | Максимальная длина | Примечания |
|-----------------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Имя кандидата                                 | Список выбора | 15                 | Нет.       |
| Дата кандидата                                | Дата          | 7                  | Нет.       |
| Имя сертификации                              | Список выбора | 15                 | Нет.       |

|                          |               |              |                                                                                                                         |
|--------------------------|---------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер сертификации       | Текст         | 50           | Номера сертификаций обычно уникальны.                                                                                   |
| Статус сертификации      | Список выбора | 30           | Допустимые значения по умолчанию: "Запрошено", "Предоставлено" и "Отказано".                                            |
| Валюта                   | Список выбора | 15           | Нет.                                                                                                                    |
| Описание                 | Текст         | 250          | Нет.                                                                                                                    |
| Дата обмена              | Дата          | Не применимо | Нет.                                                                                                                    |
| Окончание срока действия | Дата          | 7            | Нет.                                                                                                                    |
| Цель                     | Список выбора | 15           | Нет.                                                                                                                    |
| Владелец                 | Список выбора | 15           | Нет.                                                                                                                    |
| План                     | Список выбора | 15           | Нет.                                                                                                                    |
| Дата запроса             | Дата          | 7            | По умолчанию при создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи. |
| Обновляемая              | Флажок        | 1            | Нет.                                                                                                                    |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Инструкции по типам полей для импорта данных \(на стр. 1833\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)
- [Поля сертификации \(на стр. 559\)](#)

### Поля требования: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных о требованиях в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по требованиям.

| Имя поля требования                                  | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                              |
|------------------------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Работоспособность                                    | Список выбора | 30                 | Нет                                                                     |
| Адрес                                                | Текст         | 200                | Нет                                                                     |
| Строка адреса 1                                      | Текст         | 100                | Нет                                                                     |
| Строка адреса 2                                      | Текст         | 100                | Нет                                                                     |
| Сумма ответственности                                | Валюта        | 22                 | Нет                                                                     |
| Сумма ущерба                                         | Валюта        | 22                 | Нет                                                                     |
| Виновный                                             | Список выбора | 30                 | Нет                                                                     |
| Корпоративный субъект                                | Текст         | 15                 | Удаленный институт (корпоративный субъект), связанный с данной записью. |
| Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы | Текст         | 30                 | Нет                                                                     |
| Категория страхового случая                          | Список выбора | 30                 | Нет                                                                     |
| Город                                                | Текст         | 50                 | Нет                                                                     |
| Номер требования                                     | Текст         | 50                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                       |
| Класс работника                                      | Список выбора | 30                 | Нет                                                                     |
| Дата закрытия                                        | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                     |
| Примечания                                           | Текст         | 250                | Нет                                                                     |
| Компания: Внешний идентификатор системы              | Текст         | 30                 | Называется также внешним уникальным идентификатором.                    |
| Условия                                              | Текст         | 50                 | Нет                                                                     |

| Имя поля требования                          | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|----------------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Контакт                                      | Текст         | 15                 | Нет        |
| Контакт: Внешний идентификатор системы       | Текст         | 30                 | Нет        |
| Страна                                       | Текст         | 30                 | Нет        |
| Район                                        | Текст         | 50                 | Нет        |
| Код валюты                                   | Список выбора | 20                 | Нет        |
| Дата уведомления работодателя о требовании   | Дата          | Не применимо       | Нет        |
| Дата уведомления работодателя о травме       | Дата          | Не применимо       | Нет        |
| Подразделение                                | Текст         | 50                 | Нет        |
| Число пострадавших работников                | Число         | 22                 | Нет        |
| Номер события                                | Текст         | 50                 | Нет        |
| Дата обмена                                  | Дата          | Не применимо       | Нет        |
| Внешний идентификатор системы                | Текст         | 50                 | Нет        |
| Последнее внешнее обновление                 | Дата/время    | Не применимо       | Нет        |
| Внешний источник                             | Текст         | 50                 | Нет        |
| Название больницы                            | Текст         | 50                 | Нет        |
| Домохозяйство                                | Текст         | 15                 | Нет        |
| Домохозяйство: Внешний идентификатор системы | Текст         | 30                 | Нет        |
| Пострадал в рабочее время                    | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Вид страхового случая                        | Список выбора | 30                 | Нет        |

| Имя поля требования                     | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                         |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Источник ответственности                | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Специализация                           | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Место страхового случая                 | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Код страхового случая                   | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Дата и время страхового случая          | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                                                                                |
| Описание страхового случая              | Текст         | 16,350             | Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. |
| Тип страхового случая                   | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Медицинский код травмы                  | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Владелец                                | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                                |
| Владелец: Внешний идентификатор системы | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Травмированная часть тела               | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Число пострадавших                      | Число         | 22                 | Нет                                                                                                                |
| Группа значений списка выбора           | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                |
| Место травмы                            | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Отделение полиции                       | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                |
| Номер отчета полиции                    | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                |

| Имя поля требования                    | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                            |
|----------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Полис                                  | Текст         | 50                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                     |
| Полис: Внешний идентификатор системы   | Текст         | 50                 | Внешний уникальный идентификатор полиса, связанного с данной записью. |
| Индекс                                 | Текст         | 30                 | Нет                                                                   |
| Провинция                              | Текст         | 50                 | Нет                                                                   |
| Отношение к застрахованному лицу       | Список выбора | 30                 | Нет                                                                   |
| Дата отчета                            | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                   |
| Номер отчета                           | Текст         | 50                 | Нет                                                                   |
| Сообщившее лицо                        | Список выбора | 30                 | Нет                                                                   |
| Контактная информация сообщившего лица | Текст         | 50                 | Нет                                                                   |
| Штат                                   | Текст         | 10                 | Нет                                                                   |
| Статус                                 | Список выбора | 30                 | Нет                                                                   |
| Время смерти                           | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                                   |
| Тип травмы                             | Список выбора | 30                 | Нет                                                                   |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

### Поля адреса контакта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся сведения о настройке CSV-файла перед импортом адресов контактов в Oracle CRM On Demand.

Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Можно импортировать поля адресов контактов в Oracle CRM On Demand, только если для компании настроены адреса с общим доступом. Дополнительные сведения об общих адресах см. в разделе [Управление адресами](#) (на стр. 377).

| Имя поля адреса контакта по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор строки                  | Идентификатор | 15                 | Нет.                                                                                                                                                    |
| Ид. контакта                          | Идентификатор | 15                 | Нет.                                                                                                                                                    |
| Внешний идентификатор контакта        | Текст         | 30                 | Нет.                                                                                                                                                    |
| Ид. адреса                            | Идентификатор | 15                 | Нет.                                                                                                                                                    |
| Внешний идентификатор адреса          | Текст         | 30                 | Нет.                                                                                                                                                    |
| Тип адреса                            | Список выбора | 30                 | По умолчанию доступны следующие типы адресов: домашний, рабочий, домашний на время отпуска, неофициальный, личный, почтовый, больница, клиника, другой. |
| Основной                              | Флажок        | 1                  | Если в поле "Основной" значение Y (Да), то этот адрес используется как основной адрес. Значениями для этого поля являются "Y" (да) и "N" (нет).         |



**Поля книги контакта: подготовка к импорту**

В следующей таблице содержатся сведения о настройке CSV-файла перед импортом книг контактов в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для импорта записей книги организации или книги контакта требуется роль с привилегией "Управление будущими книгами".

Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Дополнительные сведения о назначениях книг на основе времени см. раздел О назначениях книг на основе времени (см. [Назначение книг на основе времени](#) на стр. 1589).

| Имя поля контактов книги по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя                                   | Строка     | 150                | <p>При выполнении нового импорта рекомендуется указать значение для поля "Имя" или "Идентификатор книги", но не оба эти значения.</p> <p>При обновлении существующей записи поле "Имя" является необязательным.</p>               |
| Идентификатор книги                   | Строка     | 15                 | <p>При выполнении нового импорта рекомендуется указать значение для поля "Имя" или "Идентификатор книги", но не оба эти значения.</p> <p>При обновлении существующей записи поле "Идентификатор книги" является обязательным.</p> |
| Внешний идентификатор книги           | Строка     | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                               |

| Имя поля контактов книги по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Контакт: идентификатор                | Строка     | 15                 | Идентификатор контакта - это идентификатор строки контакта.                                                                                                                                                                                                                   |
| Внешний идентификатор контакта        | Строка     | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Начальная дата                        | Дата       | Нет                | Дата, когда должна произойти активация записи.                                                                                                                                                                                                                                |
| Конечная дата                         | Дата       | Нет                | Дата, когда должна закончиться активация записи.                                                                                                                                                                                                                              |
| Флаг будущего основного значения      | Строка     | 1                  | Если флаг будущего основного значения имеет значение "Y" (да), то книга для текущей записи устанавливается как основная для объекта данных при активации этой книги. Это основано на значении поля "Начальная дата". Значениями для этого поля являются "Y" (да) и "N" (нет). |

#### Поля контакта: подготовка к импорту

При наличии отдельных файлов для импорта субъектов и контактов сначала следует импортировать субъекты, а затем контакты. Убедитесь в том, что файл для импорта контактов содержит допустимые имена субъектов из файла импорта субъектов.

Если имеется только файл импорта контактов, записи организации создаются на основе содержимого поля "Имя организации" из файла импорта контактов. Если запись контакта содержит альтернативные адресные данные, Oracle CRM On Demand создает новую организацию и записывает альтернативный адрес в качестве адреса получателя товара. Поле адреса получателя счета остается пустым.

Если одному субъекту соответствует несколько контактов, полям адреса субъекта присваиваются значения альтернативных адресов, соответствующих первому контакту, импортированному для этого субъекта. Если для первого импортированного контакта альтернативные адреса отсутствуют, однако *присутствуют* в следующих записях, поля адреса субъекта остаются пустыми, поскольку при задании значений для полей данных субъекта принимается во внимание только первый импортированный контакт. Поэтому, если импорт выполняется только из файла импорта контактов, перед импортом отсортируйте данные по именам

субъектов, а затем убедитесь, что первый контакт каждого нового имени субъекта содержит адрес, который требуется использовать для этого субъекта.

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом контактов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля контакта     | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект                           | Текст         | 100                | Это поле является одним из нескольких полей, текст которых используется для поиска соответствия с существующей записью субъекта. Если соответствие не найдено, это поле задает имя нового субъекта, который создается в процессе импорта контактов. Подробнее см. в разделе О дублирующихся записях и внешних идентификаторах (см. <a href="#">Записи-дубликаты и внешние идентификаторы</a> на стр. 1813). |
| Внешний идентификатор организации | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Местоположение субъекта           | Текст         | 50                 | Это поле является одним из нескольких полей, текст которых используется для поиска соответствия с существующей записью субъекта. Подробнее см. в разделе О дублирующихся записях и внешних идентификаторах (см. <a href="#">Записи-дубликаты и внешние идентификаторы</a> на стр. 1813).                                                                                                                    |
| Имя помощника                     | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Телефонный номер помощника        | Телефон       | 40                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Оптимальное время для вызова      | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: Середина дня, Раннее утро, Вечер, Конец дня, Позднее утро, Суббота. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.                                                                                                                                                                                                      |

| Стандартное имя поля контакта | Тип данных    | Максимальная длина     | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|---------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Код основания для блокировки  | Список выбора | 30                     | Значения по умолчанию: "Бизнес", "Не просматривать", "Не отгружать", "Управление персоналом" и "Юридический отдел". Этот список выбора допускает редактирование.                                                                                                                                                                 |
| Частота вызовов               | Список выбора | 30                     | Значения по умолчанию: Без просмотра, 1 - 2 раза в год, 3 - 4 раза в год, более 5 раз в год. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.                                                                                                                         |
| Номер сотового телефона       | Телефон       | 40                     | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Клиент с                      | Дата          | Не применимо           | После выбора клиента в раскрывающемся меню "Тип контакта" этом поле автоматически указывается текущая дата.                                                                                                                                                                                                                      |
| Адрес контакта                | Список выбора | 100                    | <p>Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> <p>Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Проверка общих адресов", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p> |
| Адрес контакта 1              | Текст         | 200                    | <p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                 |
| Адрес контакта 2, 3           | Текст         | 100 символов на каждый | Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)                                                                                                                                                             |

| Стандартное имя поля контакта          | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        |               |                    | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Город контакта                         | Текст         | 50                 | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Страна контакта                        | Список выбора | 30                 | <p>Значениями по умолчанию являются названия стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является USA. В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел О соответствии стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> |
| Валюта контакта                        | Список выбора | 20                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Почтовый ящик/номер отделения контакта | Текст         | 50                 | <p>Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. О соответствии стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                      |
| Область контакта                       | Текст         | 50                 | Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса (или другие эквиваленты штатов США): мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область (см. О соответствии стран и адресов                                                                                                                                                                                                  |

| Стандартное имя поля контакта   | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |               |                    | (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).<br><br>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                        |
| Тип контакта                    | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Потенциальный клиент", "Клиент", "Партнер" и "Конкурент"                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Штат США проживания контакта    | Список выбора | 2                  | Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штата США (в верхнем регистре). В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.<br><br>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса". |
| Почтовый индекс контакта        | Текст         | 30                 | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Оценка кредитоспособности       | Число         | 22                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Валюта                          | Список выбора | 15                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.                                                                                                                                                                                                                 |
| Текущий инвестиционный портфель | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: Агрессивный, Умеренный, Консервативный. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Этот список выбора допускает редактирование.                                                                                                                                                                               |
| Идентификатор клиента           | Текст         | 11                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Дата рождения                   | Дата          | 7                  | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Стандартное имя поля контакта | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Степень                       | Список выбора | 30                 | Значениями по умолчанию являются: "Кандидат наук", "Врач", "Остеопат", "Магистр делового администрирования", "Дипломированная медсестра", "Специалист по дыхательной терапии", "Зарегистрированный фармацевт", "Магистр естественных наук", "Стоматолог", "Младшая медсестра" и "Магистр здравоохранения". Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.                                                                                                      |
| Отдел                         | Текст         | 75                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Описание                      | Текст         | 16,350             | Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются в связанные заметки, для каждой из которых макс. длина - 16350 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Подразделение                 | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Электронная почта             | Текст         | 100                | <p>Если в профиле компании установлен флажок "Разрешить символы Юникода в полях электронной почты", большая часть символов Юникода (UTF-8) разрешена.</p> <p>Дополнительные сведения о флажке "Разрешить символы Юникода в полях электронной почты" см. в разделе <a href="#">Настройка параметров компании (на стр. 1235)</a>.</p> <p>Сведения о символах, использование которых поддерживается адресах электронной почты, см. в разделе <a href="#">Специальные символы в адресах электронной почты (на стр. 67)</a>.</p> |
| Уровень компетентности        | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: Нет, Ограниченное, Достаточное, Расширенное. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Этот список выбора допускает редактирование.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



| Стандартное имя поля контакта    | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Внешний уникальный идентификатор | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                     |
| Имя                              | Текст         | 50                 | Это поле по умолчанию является обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.                                                            |
| Имя Furigana                     | Текст         | 50                 | Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).                                                                                                                             |
| Фамилия Furigana                 | Текст         | 50                 | Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).                                                                                                                             |
| Пол                              | Список выбора | 1                  | Значения по умолчанию: F (Жен), M (Муж). Этот список выбора допускает редактирование. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                               |
| Домашний телефон                 | Телефон       | 40                 | Нет                                                                                                                                                                                     |
| Стоимость жилого дома            | Валюта        | 15                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                     |
| Идентификатор интеграции         | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                     |
| Горизонт инвестиций              | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: Кратковременный, Среднесрочный, Долговременный. Этот список выбора допускает редактирование. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Должность                        | Текст         | 75                 | Нет                                                                                                                                                                                     |
| Дата последнего обращения        | Дата/время    |                    | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                          |
| Фамилия                          | Текст         | 50                 | Это поле по умолчанию является обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.                                                            |

| Стандартное имя поля контакта    | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Источник зацепки                 | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Реклама", "Прямая почтовая рассылка", "Электронная почта", "Событие - семинар", "Событие - выставка-продажа", "Событие - другое", "Список - приобретенные", "Список - арендованные", "Рекомендация - работник", "Рекомендация - внешний источник", "Веб-сайт" и "Другое". |
| Изменение гражданского состояния | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: Вступление в брак, Рождение ребенка, Выход на пенсию, Развод, Другое. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                             |
| Менеджер                         | Не применимо  | Не применимо       | В данное время импорт в это поле невозможен. Его значение можно задать только непосредственно в приложении (на странице "Редактирование контакта").                                                                                                                                                          |
| Внешний идентификатор менеджера  | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Семейное положение               | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: Холост (не замужем), Разведен (разведена), Женат (замужем), Раздельное проживание, Вдова, Вдовец. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                 |
| Потенциал рынка                  | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: Высокий, Средний, Низкий. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                              |
| Отчество                         | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Изменено                         | Не применимо  | Не применимо       | В текущей версии невозможно задать значение этого поля в процессе импорта. Значение задается автоматически средствами приложения.                                                                                                                                                                            |
| Г-н/г-жа                         | Список выбора | 15                 | Значениями по умолчанию являются: "Г-жа", "Г-н", "Гг." и "Д-р".                                                                                                                                                                                                                                              |

| Стандартное имя поля контакта                | Тип данных        | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Не писать по электронной почте               | Флажок            | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Цель                                         | Список выбора     | 30                 | Значения по умолчанию: Сохранение капитала, Доход, Доход/прирост, Сбалансировано, Рост, Агрессивный рост, Международная диверсификация. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Участвует                                    | Флажок            | Не применимо       | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Исключить                                    | Флажок            | Не применимо       | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Собственность или аренда                     | Список выбора     | 30                 | Значения по умолчанию: Собственность, Аренда. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Владелец                                     | Электронная почта | 50                 | <p>Данные файла для существующего пользователя Oracle CRM On Demand должны соответствовать идентификатору входа пользователей. Если запись не содержит допустимое значение этого поля (в т.ч. отсутствие значения), значение устанавливается равным идентификатору электронной почты регистрации пользователя, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор электронной почты регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p> |
| Внешний идентификатор владельца              | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Внешний идентификатор системы "Личный адрес" | Текст             | 30                 | Если для компании включен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Стандартное имя поля контакта | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |               |                    | совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Проверка общих адресов", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.                                                                                |
| Группа значений списка выбора | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Основная цель                 | Список выбора | 30                 | Значениями по умолчанию являются "Сбережения на образование ребенка", "Сбережения на обучение в колледже", "Новый дом", "Накопление богатства", "Планирование собственности", "Сохранение моих активов" и "Выход на пенсию". Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Личный                        | Флажок        | Не применимо       | Этот флажок должен быть установлен, если требуется, чтобы данный контакт отображался только для владельца организации.                                                                                                                                                                           |
| Профессия                     | Текст         | 50                 | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Подтвержденная дата           | Дата/время    | Не применимо       | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Оценка 1                      | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.<br><br>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О полях, отображаемых как изображения</a> (на стр. 62).                                                                                                                |
| Оценка 2                      | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Оценка 3                      | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                 |

| Стандартное имя поля контакта | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Профиль риска                 | Список выбора | 30                 | Значениями по умолчанию являются "Нерасположенный к риску", "Принятие риска", "Консервативный", "Умеренный" и "Агрессивный". Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                        |
| Рекомендатель                 | Список выбора | 101                | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Маршрут                       | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: Маршрут 1, Маршрут 2, Маршрут 3, Маршрут 4. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                    |
| Сегмент                       | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: Служащие, Рабочие, Сельское хозяйство, Массовая розничная торговля, Массовый приток, Большой размер чистых активов, Мультимиллионер, Очень большой размер чистых активов. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Индивидуальная деятельность   | Флажок        | Не применимо       | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                  |
| Исходная кампания             | Список выбора | 100                | Кампания, создавшая контакт.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Статус                        | Список выбора | 30                 | В этом столбце хранится статус клиента или контакта. Допустимые значения: "Активно", "В статический файл" и "В закрытый файл".                                                                                                                                       |
| Светофор 1                    | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.<br><br>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О полях, отображаемых как изображения</a> (на стр. 62).                                                                                             |
| Светофор 2                    | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.                                                                                                                                                                                                              |
| Светофор 3                    | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.                                                                                                                                                                                                              |

| Стандартное имя поля контакта | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Группа налогов                | Число         | 22                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                              |
| Уровень                       | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: Золотой, Серебряный, Бронзовый, Первые 100, Верхний, Средний, Низкий. Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. |
| Часовой пояс                  | Список выбора | 30                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать стандартным допустимым значениям.       |
| Общая стоимость активов       | Валюта        | 15                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                              |
| Совокупные расходы            | Валюта        | 15                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                              |
| Общий доход                   | Валюта        | 15                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                              |
| Суммарная задолженность       | Валюта        | 15                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                              |
| Итого чистых активов          | Валюта        | 15                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                              |
| Тип                           | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: "Потенциальный клиент", "Клиент", "Партнер" и "Конкурент".                                                                                |
| № рабочего факса              | Телефон       | 40                 | Нет                                                                                                                                                              |
| Номер рабочего телефона       | Телефон       | 40                 | Нет                                                                                                                                                              |
| Продажи СНГ                   | Валюта        | 15                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                   |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Поля контактов (см. [Поля контакта](#) на стр. 334)
- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)

## ■ Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля государственной лицензии для контакта: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом государственной лицензии для контакта в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Государственная лицензия для контакта по умолчанию Имя поля | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                |
|-------------------------------------------------------------|------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Контакт                                                     | Текст      | 15                 | Нет                                                                                       |
| Окончание срока действия                                    | Текст      | 7                  | Дата окончания срока действия медицинской лицензии для этого контакта, если она известна. |
| Номер водительских прав                                     | Текст      | 30                 | Обязательный номер лицензии для контакта в определенном крае/области.                     |
| Штат                                                        | Текст      | 30                 | Штат в Соединенных Штатах или область в Канаде (необязательно).                           |
| Статус                                                      | Текст      | 30                 | Значения по умолчанию для статуса лицензии: пусто, активно или просрочено.                |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)
- Государственные лицензии для контактов (на стр. 584)

### Поля команды контакта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом команд контактов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.



| Имя поля команды контакта по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Контакт: доступ                        | Список выбора | 15                 | Допустимые значения по умолчанию: "Только для чтения", "Правка", "Полный", "Нет доступа".<br><br>Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям. |
| Полное имя контакта                    | Текст         | 60                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                            |
| Роль в команде                         | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Владелец", "Исполнительный спонсор", "Консультант", "Партнер", "Другое".                                                                                                                                    |
| Идентификатор пользователя             | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор контакта         | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор пользователя     | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                            |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Общие записи \(команды\) \(на стр. 154\)](#)
- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)

### Поля зачисления на курс: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных зачисления на курс в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля зачисления на курс по умолчанию | Тип поля      | Максимальная длина | Примечания |
|------------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Имя кандидата                            | Список выбора | 15                 | Нет.       |

|                         |               |              |                                                                                                                                       |
|-------------------------|---------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата завершения         | Дата          | 22           | Нет.                                                                                                                                  |
| Название курса          | Список выбора | 15           | Рекомендуется использовать для курса уникальное имя.                                                                                  |
| Валюта                  | Список выбора | 15           | Нет.                                                                                                                                  |
| Описание                | Текст         | 250          | Нет.                                                                                                                                  |
| Дата зачисления         | Дата          | 22           | По умолчанию при создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи.               |
| Номер зачисления        | Текст         | 100          | Нет.                                                                                                                                  |
| Статус зачисления       | Список выбора | 30           | Допустимые значения по умолчанию: "Зачислен", "Завершено" и "Не завершено".                                                           |
| Дата обмена             | Дата          | Не применимо | Нет.                                                                                                                                  |
| Цель                    | Список выбора | 15           | Нет.                                                                                                                                  |
| Партнер для предложения | Список выбора | 15           | Сторонняя компания, зачисляющая кандидата на курс. Ввод обычно осуществляется путем выбора из списка партнеров для предложений курса. |
| Владелец                | Список выбора | 15           | Нет.                                                                                                                                  |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Инструкции по типам полей для импорта данных \(на стр. 1833\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)
- [Поля курса \(на стр. 540\)](#)

### Поля курса: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных курсов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля курса по умолчанию      | Тип поля      | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                   |
|----------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступно с                       | Дата          | 7                  | Нет.                                                                                                                         |
| Доступно по                      | Дата          | 7                  | Нет.                                                                                                                         |
| Компания                         | Текст         | 100                | Компания, где работает контакт курса.                                                                                        |
| Контакт                          | Список выбора | 15                 | Используйте это поле, если контакт для курса уже существует в Oracle CRM On Demand.                                          |
| Плата за курс                    | Валюта        | 22                 | Нет.                                                                                                                         |
| Идентификатор курса              | Текст         | 30                 | Рекомендуется использовать для курса уникальный внутренний идентификатор, хотя Oracle CRM On Demand не требует уникальности. |
| Продолжительность курса (дни)    | Число         | 22                 | Нет.                                                                                                                         |
| Описание                         | Текст         | 255                | Нет.                                                                                                                         |
| Продолжительность (часы)         | Число         | 22                 | Нет.                                                                                                                         |
| Электронная почта                | Текст         | 100                | Адрес электронной почты контакта для курса.                                                                                  |
| Экзамен                          | Список выбора | 15                 | Нет.                                                                                                                         |
| Имя                              | Текст         | 50                 | Используйте это поле для ввода имени контакта для курса, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.           |
| Формат                           | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "С преподавателем", "СВТ" и "Индивидуально".                                               |
| Практическая лабораторная работа | Флажок        | 1                  | Нет.                                                                                                                         |
| Фамилия                          | Текст         | 50                 | Используйте это поле для ввода фамилии контакта для курса, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.         |
| Сред.                            | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Класс для занятий", "Интерактивно" и "CD/DVD".                                            |
| Имя                              | Текст         | 100                | Рекомендуется использовать для курса уникальное имя.                                                                         |

|                              |               |     |                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|---------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Цель                         | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                                                                       |
| Владелец                     | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                                                                       |
| Параметры платежа            | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "Чек", "Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".                                                                                 |
| Телефон                      | Телефон       | 40  | Номер телефона контакта для курса.                                                                                                                                         |
| Основной продукт             | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                                                                       |
| Основная категория продуктов | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                                                                       |
| Статус                       | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".                                                                         |
| Тип                          | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "До продажи", "После продажи", "Технический специалист", "Обслуживание", "Установка", "Модернизация", "Проектирование" и "Безопасность". |
| Веб-узел                     | Текст         | 100 | Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения о курсе.                                                                                                            |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Инструкции по типам полей для импорта данных \(на стр. 1833\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)
- [Поля курса \(на стр. 540\)](#)

### Поля страхового покрытия: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных по страховому покрытию в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по страховому покрытию.

| Имя поля страхового покрытия                                | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                           |
|-------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------|
| Начало                                                      | Дата          | Не применимо       | Нет                                                  |
| Контакт                                                     | Текст         | 15                 | Нет                                                  |
| Контакт: Внешний идентификатор системы                      | Текст         | 30                 | Нет                                                  |
| Обеспечение                                                 | Список выбора | 30                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.    |
| Имя обеспечения                                             | Текст         | 100                | Нет                                                  |
| Продукт обеспечения                                         | Текст         | 15                 | Нет                                                  |
| Продукт обеспечения: Внешний идентификатор системы          | Текст         | 50                 | Называется также внешним уникальным идентификатором. |
| Статус обеспечения                                          | Список выбора | 30                 | Нет                                                  |
| Код валюты                                                  | Список выбора | 20                 | Нет                                                  |
| Вычеты                                                      | Валюта        | 22                 | Нет                                                  |
| Окончание                                                   | Дата          | Не применимо       | Нет                                                  |
| Внешний идентификатор системы                               | Текст         | 50                 | Нет                                                  |
| Последнее внешнее обновление                                | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                  |
| Внешний источник                                            | Текст         | 50                 | Нет                                                  |
| Индивидуальный предел                                       | Валюта        | 22                 | Нет                                                  |
| Страховая сумма                                             | Валюта        | 22                 | Нет                                                  |
| Застрахованная собственность                                | Текст         | 30                 | Нет                                                  |
| Застрахованная собственность: Внешний идентификатор системы | Текст         | 50                 | Называется также внешним уникальным идентификатором. |

| Имя поля страхового покрытия            | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                        |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------|
| Идентификатор интеграции                | Текст         | 30                 | Нет                                               |
| Владелец                                | Текст         | 15                 | Нет                                               |
| Владелец: Внешний идентификатор системы | Текст         | 30                 | Нет                                               |
| Полис                                   | Текст         | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи. |
| Полис: Внешний идентификатор системы    | Текст         | 50                 | Нет                                               |
| Статус                                  | Список выбора | 30                 | Нет                                               |
| Общий предел                            | Валюта        | 22                 | Нет                                               |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля пользовательского объекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей пользовательских объектов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

### Пользовательский объект 01, пользовательский объект 02 и пользовательский объект 03

Информация в следующей таблице относится только к пользовательским объектам 01, 02 и 03.

| Имя поля пользовательского объекта по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина |
|-------------------------------------------------|------------|--------------------|
| Имя                                             | Текст      | 50                 |
| Местоположение субъекта                         | Текст      | 50                 |
| Описание                                        | Текст      | 16,350             |

| Имя поля пользовательского объекта по умолчанию                  | Тип данных          | Максимальная длина |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|
| Пользовательские объекты 04-15                                   | Текст               | 50                 |
| Подразделение                                                    | Текст               | 50                 |
| Пользовательские объекты 04-15: Внешний уникальный идентификатор | Текст               | 30                 |
| Идентификатор интеграции                                         | Текст               | 30                 |
| Внешний уникальный идентификатор                                 | Текст               | 30                 |
| Владелец                                                         | Электронная почта   | 50                 |
| Группа значений списка выбора                                    | Текст               | 50                 |
| Валюта                                                           | Текст               | 20                 |
| Быстрый поиск 1                                                  | Текст               | 50                 |
| Быстрый поиск 2                                                  | Текст               | 50                 |
| Индексированный список отбора 1                                  | Текст               | 30                 |
| Индексированный список отбора 2                                  | Текст               | 30                 |
| Индексированный список отбора 3                                  | Текст               | 30                 |
| Индексированный список отбора 4                                  | Текст               | 30                 |
| Индексированный список отбора 5                                  | Текст               | 30                 |
| Индексированный номер                                            | Число               | 16                 |
| Индексированная дата                                             | Дата/время          | 32                 |
| Индексированная валюта                                           | Валюта              | 25                 |
| Индексированный флажок                                           | Логическое значение | 1                  |
| Тип                                                              | Текст               | 30                 |
| Субъект                                                          | Текст               | 100                |



| Имя поля пользовательского объекта по умолчанию    | Тип данных | Максимальная длина |
|----------------------------------------------------|------------|--------------------|
| Кампания                                           | Текст      | 100                |
| Контакт                                            | Текст      | 255                |
| Пользовательский объект 01                         | Текст      | 50                 |
| Пользовательский объект 02                         | Текст      | 50                 |
| Пользовательский объект 03                         | Текст      | 50                 |
| Дилер                                              | Текст      | 100                |
| Событие                                            | Текст      | 50                 |
| Фонд                                               | Текст      | 50                 |
| Домохозяйство                                      | Текст      | 50                 |
| Зацепка                                            | Текст      | 255                |
| Возможность                                        | Текст      | 100                |
| Портфель                                           | Текст      | 100                |
| Продукт                                            | Текст      | 100                |
| Запрос на обслуживание                             | Текст      | 64                 |
| Решение                                            | Текст      | 100                |
| Транспортное средство                              | Текст      | 100                |
| Внешний идентификатор организации                  | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор кампании                     | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор контакта                     | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор пользовательского объекта 01 | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор пользовательского объекта 02 | Текст      | 30                 |

| Имя поля пользовательского объекта по умолчанию    | Тип данных | Максимальная длина |
|----------------------------------------------------|------------|--------------------|
| Внешний идентификатор пользовательского объекта 03 | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор зацепки                      | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор возможности                  | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор владельца                    | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор портфеля                     | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор продукта                     | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор запроса на обслуживание      | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор решения                      | Текст      | 30                 |

#### Пользовательские объекты 04 и выше

Информация в следующей таблице относится только к пользовательским объектам 04 и выше.

| Имя поля пользовательского объекта по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина |
|-------------------------------------------------|------------|--------------------|
| Субъект                                         | Текст      | 100                |
| Операции                                        | Текст      | 100                |
| Книга                                           | Строка     | 150                |
| Книга: идентификатор                            | Строка     | 15                 |
| Кампания                                        | Текст      | 100                |
| Пользовательские объекты 01-15                  | Текст      | 50                 |
| Дилер                                           | Текст      | 100                |
| Описание                                        | Текст      | 16,350             |
| Дата обмена                                     | Дата       | 32                 |
| Внешний уникальный идентификатор                | Текст      | 30                 |

| Имя поля пользовательского объекта по умолчанию | Тип данных          | Максимальная длина |
|-------------------------------------------------|---------------------|--------------------|
| Событие                                         | Текст               | 50                 |
| Фонд                                            | Текст               | 50                 |
| Запрос фонда                                    | Текст               | 50                 |
| Домохозяйство                                   | Текст               | 1                  |
| Индексированный флажок                          | Логическое значение | 1                  |
| Индексированная валюта                          | Валюта              | 25                 |
| Индексированная дата                            | Дата/время          | 32                 |
| Индексированный номер                           | Число               | 16                 |
| Индексированный список отбора 1                 | Текст               | 30                 |
| Индексированный список отбора 2                 | Текст               | 30                 |
| Индексированный список отбора 3                 | Текст               | 30                 |
| Индексированный список отбора 4                 | Текст               | 30                 |
| Индексированный список отбора 5                 | Текст               | 30                 |
| Идентификатор интеграции                        | Текст               | 30                 |
| Зацепка                                         | Текст               | 225                |
| Имя                                             | Текст               | 50                 |
| Возможность                                     | Текст               | 100                |
| Владелец                                        | Электронная почта   | 50                 |
| Портфель                                        | Текст               | 100                |
| Продукт                                         | Текст               | 100                |
| Быстрый поиск 1                                 | Текст               | 50                 |
| Быстрый поиск 2                                 | Текст               | 50                 |

| Имя поля пользовательского объекта по умолчанию                  | Тип данных | Максимальная длина |
|------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|
| Запрос на обслуживание                                           | Текст      | 64                 |
| Тип                                                              | Текст      | 30                 |
| Транспортное средство                                            | Текст      | 100                |
| Внешний уникальный идентификатор субъекта                        | Текст      | 30                 |
| Операция: Внешний идентификатор системы                          | Текст      | 30                 |
| Актив: Внешний идентификатор системы                             | Текст      | 30                 |
| Внешний уникальный идентификатор кампании                        | Текст      | 30                 |
| Компания: Внешний идентификатор системы                          | Текст      | 30                 |
| Внешний уникальный идентификатор контакта                        | Текст      | 30                 |
| Пользовательские объекты 01-15: Внешний уникальный идентификатор | Текст      | 30                 |
| Дилер: Внешний уникальный идентификатор                          | Текст      | 30                 |
| Запрос фонда: Внешний уникальный идентификатор                   | Текст      | 30                 |
| Домохозяйство: Внешний уникальный идентификатор                  | Текст      | 30                 |
| Внешний уникальный идентификатор бизнес-возможности              | Текст      | 30                 |
| Внешний уникальный идентификатор владельца                       | Текст      | 30                 |
| Портфель: Внешний уникальный идентификатор                       | Текст      | 30                 |

| Имя поля пользовательского объекта по умолчанию          | Тип данных | Максимальная длина |
|----------------------------------------------------------|------------|--------------------|
| Продукт: Внешний уникальный идентификатор                | Текст      | 30                 |
| Внешний уникальный идентификатор запроса на обслуживание | Текст      | 30                 |
| Запрос на решение: Внешний уникальный идентификатор      | Текст      | 30                 |
| Транспортное средство: Внешний уникальный идентификатор  | Текст      | 30                 |

**Поля ущерба: подготовка к импорту**

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных по ущербу в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по ущербу.

| Имя поля ущерба                           | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Требование                                | Текст         | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                                                                                                                                                                     |
| Требование: Внешний идентификатор системы | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Код валюты                                | Список выбора | 20                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Повреждение                               | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Описание ущерба                           | Текст         | 16,350             | Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов. |

| Имя поля ущерба                                          | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя повреждения                                          | Текст      | 50                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                                                                                                                                                                     |
| Описание поврежденной собственности                      | Текст      | 16,350             | Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов. |
| Тип поврежденной собственности                           | Текст      | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Подразделение                                            | Текст      | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Примерная величина                                       | Валюта     | 22                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Дата обмена                                              | Дата/время | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Внешний идентификатор системы                            | Текст      | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Последнее внешнее обновление                             | Дата/время | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Внешний источник                                         | Текст      | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Идентификатор интеграции                                 | Текст      | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Страхование собственности                                | Текст      | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                                                                                                                                                                     |
| Страхование собственности: Внешний идентификатор системы | Текст      | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Владелец                                                 | Текст      | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Группа значений списка выбора                            | Текст      | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Номер собственности                                      | Число      | 22                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |

| Имя поля ущерба                         | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|-----------------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Владелец: Внешний идентификатор системы | Текст      | 30                 | Нет        |

**Связанные темы**

- [Инструкции по типам полей для импорта данных \(на стр. 1833\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)

**Поля регистрации сделки: подготовка к импорту**

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом регистраций сделок в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля регистрации сделки             | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статус утверждения                                  | Список выбора | 30                 | Допустимые значения этого поля: "На утверждении", "Утверждено", "Отклонено", "Возвращено", "Отменено" и "Просрочено". |
| Дата утверждения                                    | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                                                                   |
| Связанный контакт                                   | Список выбора | 100                | Нет                                                                                                                   |
| Связанный клиент                                    | Список выбора | 100                | Нет                                                                                                                   |
| Связанная зацепка                                   | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                   |
| Связанная зацепка: внешний уникальный идентификатор | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                   |
| Связанная зацепка: имя                              | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                   |
| Связанная зацепка: фамилия                          | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                   |
| Связанная зацепка: идентификатор интеграции         | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                   |



| Стандартное имя поля регистрации сделки | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                          |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Связанная зацепка: фамилия              | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                 |
| Связанная возможность                   | Список выбора | 100                | Нет                                                                                                                 |
| Сотовый телефон                         | Текст         | 40                 | Нет                                                                                                                 |
| Город                                   | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                 |
| Дата закрытия                           | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                                                                 |
| Название компании                       | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                 |
| Преобразованная в возможность           | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                 |
| Страна                                  | Список выбора | 50                 | Нет                                                                                                                 |
| Текущий утверждающий                    | Список выбора | 100                | Нет                                                                                                                 |
| Создано: дата                           | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                                                                                 |
| Валюта                                  | Список выбора | Не применимо       | Изменение этого списка выбора невозможно. Поэтому импортируемые значения должны совпадать с допустимыми значениями. |
| Размер сделки                           | Валюта        | 15                 | Нет                                                                                                                 |
| Описание                                | Текст         | 255                | Нет                                                                                                                 |
| Подразделение                           | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                 |
| Электронная почта                       | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                 |
| Обменный курс                           | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                                                                 |
| Окончание срока действия                | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                                                                 |
| Внешний идентификатор                   | Текст         | 40                 | Нет                                                                                                                 |

| Стандартное имя поля регистрации сделки | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Факс                                    | Текст         | 40                 | Нет                                                                                                                                |
| Окончательный утверждающий              | Список выбора | 100                | Нет                                                                                                                                |
| Имя                                     | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                |
| Должность                               | Текст         | 75                 | Нет                                                                                                                                |
| Фамилия                                 | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                |
| Отчество                                | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                |
| Изменено: дата                          | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                                                                                                |
| Г-н/г-жа                                | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                |
| Имя                                     | Текст         | 100                | Это поле по умолчанию является обязательным. Прежде чем выполнять импорт, убедитесь, что все записи содержат значения в этом поле. |
| Новый контакт                           | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                                |
| Новый клиент                            | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                                |
| Новая возможность                       | Флажок        | Не применимо       | Это поле показывает, является ли бизнес-возможность, связанная с регистрацией сделки, новой.                                       |
| Следующий шаг                           | Текст         | 250                | Нет                                                                                                                                |
| Цель                                    | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                |
| Цель: внешний уникальный идентификатор  | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                |

| Стандартное имя поля регистрации сделки | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Владелец                                | Список выбора | 30                 | <p>Значением этого поля должен быть идентификатор существующего пользователя Oracle CRM On Demand. Если запись не содержит допустимого значения в этом поле (или оно вообще отсутствует), в него записывается идентификатор пользователя, выполняющего импорт.</p> <p>Если это поле не отображается в допустимое поле импорта во время работы помощника импорта, в него во всех импортируемых записях заносится идентификатор пользователя, выполняющего импорт.</p> |
| Внешний идентификатор владельца         | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Организация партнера владельца          | Список выбора | 100                | В это поле по умолчанию автоматически записывается партнерская компания владельца регистрации сделки. Данное поле доступно только для чтения. Оно не может быть обновлено в ходе процесса загрузки в Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                                           |
| Исходная организация партнера           | Список выбора | 100                | Партнер, первым открывший данную бизнес-возможность. Как правило, это главный партнер, но может быть указан и другой партнер. Это необязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Партнерская программа                   | Список выбора | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Группа значений списка выбора           | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Индекс                                  | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Главный партнер                         | Список выбора | 100                | Основной партнер, ответственный за регистрацию сделки. Это поле вместе с полем "Расположение главного партнера" однозначно определяет партнера. Оно не может быть пустым.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Местонахождение главного партнера       | Текст         | 50                 | Расположение главного партнера, упомянутого в предыдущей строке. Это поле вместе с полем "Главный                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Стандартное имя поля регистрации сделки | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                    |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |               |                    | партнер" однозначно определяет партнера. Оно не может быть пустым.            |
| Интерес к продукту                      | Текст         | 100                | Нет                                                                           |
| Причина отклонения                      | Список выбора | 30                 | Нет                                                                           |
| Запрошены особые цены                   | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                           |
| Штат                                    | Список выбора | 30                 | Нет                                                                           |
| Улица                                   | Текст         | 100                | Нет                                                                           |
| Статус отправки                         | Список выбора | 30                 | Допустимые значения этого поля: "Не отправлено", "Отправлено" и "Отозвано".   |
| Дата отправки                           | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                                           |
| Требуется поддержка                     | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                           |
| Телефон                                 | Текст         | 40                 | Нет                                                                           |
| Тип                                     | Список выбора | 30                 | Допустимые значения этого поля по умолчанию: "Стандартный" и "Нестандартный". |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля дилера: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей дилеров в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

| Имя поля дилера по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя                          | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Отделение                    | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Отделение                    | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Родительский дилер           | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Статус                       | Текст         | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Родительский веб-сайт        | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Телефон                      | Телефон       | 40                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Электронная почта            | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| URL                          | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Статус                       | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Номер факса                  | Телефон       | 40                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Валюта                       | Текст         | 20                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Этап                         | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ранжирование                 | Число         | 16                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Адрес получателя счета       | Список выбора | 100                | <p>Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> <p>Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p> |
| Адрес получателя счета 1     | Текст         | 200                | <p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)</p>                                                                                                                                            |

| Имя поля дилера по умолчанию                      | Тип данных    | Максимальная длина     | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------|---------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   |               |                        | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Адрес выставления счетов 2, 3                     | Текст         | 100 символов на каждый | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Город получателя счета                            | Текст         | 50                     | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Страна получателя счета                           | Список выбора | 30                     | <p>Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является <i>США</i>. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений в этом поле. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел <a href="#">Соответствие стран и адресов (на стр. 1792)</a>)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> |
| Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения | Текст         | 30                     | <p>Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса: Колония/район, Код CEDEX, Адрес 4, Город и Район (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                         |

| Имя поля дилера по умолчанию                            | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выставление счетов: область                             | Текст         | 50                 | <p>Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса или их эквиваленты, аналогичные штату США: "Штат Мексики", "Штат Бразилии", "Округ", "Часть территории", "Остров", "Префектура", "Регион", "Эмират" или "Область" (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> |
| Штат США выставления счетов                             | Список выбора | 2                  | <p>Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                      |
| Почтовый индекс выставления счетов                      | Текст         | 30                 | <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор системы "Адрес выставления счета" | Текст         | 30                 | <p>Если для компании включен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p>                                                                                                                        |



| Имя поля дилера по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина     | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|---------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Адрес получателя товара      | Текст         | 30                     | <p>Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> <p>Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p>                                                                                                                                                                 |
| Адрес получателя товара 1    | Текст         | 200                    | <p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| Адрес доставки 2, 3          | Текст         | 100 символов на каждый | <p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| Город отгрузки               | Текст         | 50                     | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Страна отгрузки              | Список выбора | 30                     | <p>Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является <i>США</i>. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений в этом поле. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> (на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> |

| Имя поля дилера по умолчанию            | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доставка: почтовый ящик/номер отделения | Текст         | 30                 | <p>Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. О соответствии стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                            |
| Область доставки                        | Текст         | 50                 | <p>Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса или их эквиваленты, аналогичные штату США: "Штат Мексики", "Штат Бразилии", "Округ", "Часть территории", "Остров", "Префектура", "Регион", "Эмират" или "Область" (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> |
| Доставка: штат США                      | Список выбора | 2                  | <p>Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                      |
| Доставка: почтовый индекс               | Текст         | 30                 | <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Имя поля дилера по умолчанию                   | Тип данных        | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|-------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Внешний идентификатор системы "Адрес доставки" | Текст             | 30                 | Если для компании включен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса. |
| Внешний уникальный идентификатор               | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Внешний идентификатор родительского дилера     | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Идентификатор основного владельца              | Идентификатор     | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Тип дилера                                     | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Изменено: внешняя дата                         | Дата/время        | 32                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Владелец                                       | Электронная почта | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Изменено                                       | Текст             | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Идентификатор строки                           | Идентификатор     | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Идентификатор интеграции                       | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Пользовательский объект <i>N</i>               | Текст             | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Индексированный список отбора 1                | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Индексированный список отбора 2                | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Индексированный список отбора 3                | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Индексированный список отбора 4                | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Имя поля дилера по умолчанию    | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания |
|---------------------------------|---------------------|--------------------|------------|
| Индексированный список отбора 5 | Текст               | 30                 | Нет        |
| Индексированный список отбора 6 | Текст               | 30                 | Нет        |
| Индексированный номер           | Число               | 16                 | Нет        |
| Индексированная дата            | Дата/время          | 32                 | Нет        |
| Индексированная валюта          | Валюта              | 25                 | Нет        |
| Индексированный длинный текст   | Текст               | 255                | Нет        |
| Индексированный краткий текст 1 | Текст               | 100                | Нет        |
| Индексированный краткий текст 2 | Текст               | 100                | Нет        |
| Индексированный флажок          | Логическое значение | 1                  | Нет        |

#### Поля мероприятия: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся конкретные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей мероприятия в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец 'Поле по умолчанию' в этой таблице содержит только первоначальное имя (имя по умолчанию) каждого поля. Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля мероприятия | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|----------------------|---------------|--------------------|------------|
| Идентификатор строки | Идентификатор | 15                 | Нет.       |
| Продукт              | Список выбора | 100                | Нет.       |
| Категория продукта   | Список выбора | 100                | Нет.       |
| Псевдоним владельца  | Текст         | 50                 | Нет.       |

| Имя поля мероприятия              | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                         |
|-----------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Описание                          | Текст         | 250                | Нет.                                                                               |
| Подразделение                     | Текст         | 50                 | Нет.                                                                               |
| Сведения о сеансе                 | Текст         | 500                | Нет.                                                                               |
| Имя владельца                     | Текст         | 50                 | Нет.                                                                               |
| Фамилия владельца                 | Текст         | 50                 | Нет.                                                                               |
| Идентификатор основного владельца | Идентификатор | 15                 | Нет.                                                                               |
| Группа значений списка выбора     | Текст         | 50                 | Нет.                                                                               |
| Идентификатор интеграции          | Текст         | 30                 | Нет.                                                                               |
| Внешний идентификатор системы     | Текст         | 30                 | Нет.                                                                               |
| Индексированный номер             | Целое число   | Не применимо       | Значение в этом поле должно быть допустимым числом между -2147483648 и 2147483647. |
| Индексированный список отбора 1   | Список выбора | 30                 | Нет.                                                                               |
| Индексированный список отбора 2   | Список выбора | 30                 | Нет.                                                                               |
| Индексированный список отбора 3   | Список выбора | 30                 | Нет.                                                                               |
| Индексированный список отбора 4   | Список выбора | 30                 | Нет.                                                                               |
| Индексированный список выбора 5   | Список выбора | 30                 | Нет.                                                                               |
| Индексированный список отбора 6   | Список выбора | 30                 | Нет.                                                                               |
| Индексированный длинный текст     | Текст         | 255                | Нет.                                                                               |

| Имя поля мероприятия                                       | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                         |
|------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Индексированный краткий текст 1                            | Текст         | 40                 | Нет.                                                                               |
| Индексированный краткий текст 2                            | Текст         | 40                 | Нет.                                                                               |
| Тип                                                        | Список выбора | 15                 | Нет.                                                                               |
| Местоположение                                             | Текст         | 100                | Нет.                                                                               |
| Максимальное число присутствующих                          | Целое число   | Не применимо.      | Значение в этом поле должно быть допустимым числом между 0 и 1000000.              |
| Имя                                                        | Текст         | 150                | Это поле является обязательным.                                                    |
| Цель мероприятия                                           | Текст         | 500                | Это поле является обязательным.                                                    |
| Начальная дата                                             | Дата/время    | Не применимо.      | Нет.                                                                               |
| Бюджет                                                     | Валюта        | 15                 | Нет.                                                                               |
| Очки за событие продленного медицинского образования (CME) | Целое число   | Не применимо.      | Значение в этом поле должно быть допустимым числом между -2147483648 и 2147483647. |
| Дата подтверждения                                         | Дата/время    | Не применимо.      | Нет.                                                                               |
| Конечная дата                                              | Дата/время    | Не применимо.      | Нет.                                                                               |
| Статус                                                     | Список выбора | 30                 | Нет.                                                                               |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля экзамена: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных экзаменов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе

Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля экзамена по умолчанию | Тип поля      | Максимальная длина | Примечания                                                                                                              |
|--------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступно с                     | Дата          | 7                  | Нет.                                                                                                                    |
| Доступно по                    | Дата          | 7                  | Нет.                                                                                                                    |
| Компания                       | Текст         | 100                | Нет.                                                                                                                    |
| Контакт                        | Список выбора | 15                 | Используйте это поле, если контакт для экзамена уже существует в Oracle CRM On Demand.                                  |
| Описание                       | Текст         | 255                | Нет.                                                                                                                    |
| Электронная почта              | Текст         | 100                | Адрес электронной почты контакта для экзамена.                                                                          |
| Плата за экзамен               | Валюта        | 22                 | Нет.                                                                                                                    |
| Идентификатор экзамена         | Текст         | 100                | Рекомендуется использовать для экзамена уникальный внутренний идентификатор.                                            |
| Имя                            | Текст         | 50                 | Используйте это поле для ввода имени контакта для экзамена, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.   |
| Формат                         | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Множественный выбор", "Вопросы и ответы" и "Смешанные".                              |
| Метод оценки                   | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Разряды", "Баллы" и "Оценки".                                                        |
| Фамилия                        | Текст         | 50                 | Используйте это поле для ввода фамилии контакта для экзамена, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand. |
| Макс. сумма баллов             | Число         | 22                 | Нет.                                                                                                                    |
| Сред.                          | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "В электронном виде", "В бумажном виде" и "Смешанные".                                |
| Имя                            | Текст         | 100                | Рекомендуется использовать для экзамена уникальное имя.                                                                 |



|                              |               |     |                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|---------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число вопросов               | Число         | 22  | Нет.                                                                                                                                                                 |
| Цель                         | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                                                                 |
| Владелец                     | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                                                                 |
| Успешная оценка              | Число         | 22  | Нет.                                                                                                                                                                 |
| Параметры платежа            | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "Чек", "Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".                                                                           |
| Телефон                      | Телефон       | 40  | Номер телефона контакта для экзамена.                                                                                                                                |
| Основной продукт             | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                                                                 |
| Основная категория продуктов | Список выбора | 15  | Нет.                                                                                                                                                                 |
| Статус                       | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".                                                                   |
| Разрешенное время (минуты)   | Число         | 22  | Нет.                                                                                                                                                                 |
| Тип                          | Список выбора | 30  | Допустимые значения по умолчанию: "Под надзором" и "Интерактивно". Экзамен считается проходящим <i>под надзором</i> , если за кандидатами наблюдают в ходе экзамена. |
| Срок действия (месяцы)       | Номер         | 22  | Нет.                                                                                                                                                                 |
| Веб-узел                     | Текст         | 100 | Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения об экзамене.                                                                                                  |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Инструкции по типам полей для импорта данных \(на стр. 1833\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)
- [Поля экзамена \(на стр. 550\)](#)

### Поля регистрации экзамена: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных регистрации экзаменов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации,

приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля регистрации экзамена по умолчанию | Тип поля      | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Партнер по администрированию               | Список выбора | 15                 | Сторонняя компания, администрирующая экзамен. Ввод обычно осуществляется путем выбора из списка партнеров по администрированию для экзамена. |
| Имя кандидата                              | Список выбора | 15                 | Нет.                                                                                                                                         |
| Дата завершения                            | Дата          | 7                  | Нет.                                                                                                                                         |
| Валюта                                     | Список выбора | 15                 | Нет.                                                                                                                                         |
| Описание                                   | Текст         | 255                | Нет.                                                                                                                                         |
| Название экзамена                          | Список выбора | 15                 | Нет.                                                                                                                                         |
| Дата обмена                                | Дата          | Не применимо       | Нет.                                                                                                                                         |
| Полученная оценка                          | Текст         | 50                 | Нет.                                                                                                                                         |
| Цель                                       | Список выбора | 15                 | Нет.                                                                                                                                         |
| Владелец                                   | Список выбора | 15                 | Нет.                                                                                                                                         |
| Полученная сумма баллов                    | Число         | 22                 | Нет.                                                                                                                                         |
| Окончание срока действия оценки            | Дата          | 7                  | Нет.                                                                                                                                         |
| Дата регистрации                           | Дата          | 7                  | При создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи.                                   |

|                       |               |    |                                                                          |
|-----------------------|---------------|----|--------------------------------------------------------------------------|
| Регистрационный номер | Текст         | 50 | Номера регистраций экзаменов обычно уникальны.                           |
| Статус регистрации    | Список выбора | 30 | Допустимые значения по умолчанию: "Зарегистрировано", "Прошло" и "Сбой". |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Инструкции по типам полей для импорта данных \(на стр. 1833\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)
- [Поля экзамена \(на стр. 550\)](#)

### Поля финансового субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом финансовых субъектов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по финансовым субъектам.

| Имя поля финансового субъекта                        | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|------------------------------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Держатель субъекта                                   | Текст      | 15                 | Нет        |
| Держатель субъекта: Внешний идентификатор системы    | Текст      | 30                 | Нет        |
| Остаток                                              | Валюта     | 22                 | Нет        |
| Остаток на                                           | Дата/время | Не применимо       | Нет        |
| Отделение                                            | Текст      | 15                 | Нет        |
| Отделение: Внешний идентификатор системы             | Текст      | 30                 | Нет        |
| Корпоративный субъект                                | Текст      | 15                 | Нет        |
| Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы | Текст      | 30                 | Нет        |

| Имя поля финансового субъекта                          | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кампания                                               | Текст               | 15                 | Нет                                                                                                                |
| Кампания: Внешний идентификатор системы                | Текст               | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Код валюты                                             | Список выбора       | 20                 | Нет                                                                                                                |
| Описание                                               | Текст               | 16,350             | Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. |
| Подразделение                                          | Текст               | 50                 | Нет                                                                                                                |
| Дата обмена                                            | Дата/время          | Не применимо       | Нет                                                                                                                |
| Внешний идентификатор                                  | Текст               | 50                 | Нет                                                                                                                |
| Последнее внешнее обновление                           | Дата/время          | Не применимо       | Нет                                                                                                                |
| Внешний источник                                       | Текст               | 50                 | Нет                                                                                                                |
| Финансовая организация                                 | Текст               | 50                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                                                  |
| Номер финансового субъекта                             | Текст               | 50                 | Нет                                                                                                                |
| Консультант по финансам                                | Текст               | 15                 | Нет                                                                                                                |
| Консультант по финансам: Внешний идентификатор системы | Текст               | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Стороннее владение                                     | Логическое значение | 1                  | Нет                                                                                                                |
| Институт стороннего владения                           | Текст               | 15                 | Нет                                                                                                                |
| Удаленный институт: Внешний идентификатор системы      | Текст               | 30                 | Внешний уникальный идентификатор удаленного института (корпоративного субъекта), связанного с данной записью.      |
| Местное отделение                                      | Список выбора       | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Домохозяйство                                          | Текст               | 15                 | Нет                                                                                                                |

| Имя поля финансового субъекта                                  | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Домохозяйство: Внешний идентификатор системы                   | Текст               | 30                 | Нет                                                                                 |
| Идентификатор интеграции                                       | Текст               | 30                 | Нет                                                                                 |
| Совместно                                                      | Логическое значение | 1                  | Нет                                                                                 |
| Дата открытия                                                  | Дата                | Не применимо       | Нет                                                                                 |
| Владелец: Внешний идентификатор системы                        | Текст               | 30                 | Нет                                                                                 |
| Родительский финансовый субъект: Внешний идентификатор системы | Текст               | 50                 | Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью. |
| Группа значений списка выбора                                  | Текст               | 50                 | Нет                                                                                 |
| Портфель: Внешний идентификатор системы                        | Текст               | 30                 | Нет                                                                                 |
| Основной субъект                                               | Логическое значение | 1                  | Нет                                                                                 |
| Тип                                                            | Список выбора       | 30                 | Нет                                                                                 |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

### Поля держателей финансового субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом держателей финансовых субъектов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по держателям финансовых субъектов.

| Имя поля держателей финансового субъекта                      | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                          |
|---------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Корпоративный субъект                                         | Текст         | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                   |
| Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы          | Текст         | 30                 | Нет                                                                                 |
| Код валюты                                                    | Список выбора | 20                 | Нет                                                                                 |
| Подразделение                                                 | Текст         | 50                 | Нет                                                                                 |
| Дата обмена                                                   | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                                                 |
| Внешний идентификатор системы                                 | Текст         | 50                 | Нет                                                                                 |
| Последнее внешнее обновление                                  | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                                                 |
| Внешний источник                                              | Текст         | 50                 | Нет                                                                                 |
| Финансовая организация                                        | Текст         | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                   |
| Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы             | Текст         | 50                 | Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью. |
| Держатель финансовой организации                              | Текст         | 15                 | Нет                                                                                 |
| Держатель финансового субъекта: Внешний идентификатор системы | Текст         | 30                 | Нет                                                                                 |
| Имя держателя финансового субъекта                            | Текст         | 50                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                   |
| Домохозяйство                                                 | Текст         | 15                 | Нет                                                                                 |
| Домохозяйство: Внешний идентификатор системы                  | Текст         | 30                 | Нет                                                                                 |
| Дата объединения                                              | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                                 |

| Имя поля держателей финансового субъекта | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                        |
|------------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------------------------------------|
| Владелец                                 | Текст               | 15                 | Нет                                               |
| Владелец: Внешний идентификатор системы  | Текст               | 30                 | Нет                                               |
| Группа значений списка выбора            | Текст               | 50                 | Нет                                               |
| Основной контакт                         | Логическое значение | 1                  | Нет                                               |
| Роль                                     | Список выбора       | 30                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи. |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

### Поля активов финансового субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом активов финансовых субъектов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по активам финансовых субъектов.

| Имя поля активов финансового субъекта | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|---------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Код валюты                            | Список выбора | 20                 | Нет        |
| Подразделение                         | Текст         | 50                 | Нет        |
| Дата обмена                           | Дата/время    | Не применимо       | Нет        |
| Внешний идентификатор системы         | Текст         | 50                 | Нет        |



| Имя поля активов финансового субъекта             | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                          |
|---------------------------------------------------|------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Последнее внешнее обновление                      | Дата/время | Не применимо       | Нет                                                                                 |
| Внешний источник                                  | Текст      | 50                 | Нет                                                                                 |
| Финансовая организация                            | Текст      | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                   |
| Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы | Текст      | 50                 | Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью. |
| Имя активов финансового субъекта                  | Текст      | 50                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                   |
| Финансовый продукт                                | Текст      | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                   |
| Финансовый продукт: Внешний идентификатор системы | Текст      | 50                 | Внешний уникальный идентификатор финансового продукта, связанного с данной записью. |
| Идентификатор интеграции                          | Текст      | 30                 | Нет                                                                                 |
| Владелец                                          | Текст      | 15                 | Нет                                                                                 |
| Владелец: Внешний идентификатор системы           | Текст      | 30                 | Нет                                                                                 |
| Производительность                                | Текст      | 22                 | Нет                                                                                 |
| Группа значений списка выбора                     | Текст      | 50                 | Нет                                                                                 |
| Дата закупки                                      | Дата/время | Не применимо       | Нет                                                                                 |
| Закупочная цена                                   | Валюта     | 22                 | Нет                                                                                 |
| Количество                                        | Число      | 22                 | Нет                                                                                 |
| Значение                                          | Валюта     | 22                 | Нет                                                                                 |

**Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

#### Поля финансового плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом финансовых планов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

#### Финансовый план

Информация в следующей таблице относится только к финансовому плану.

| Имя поля финансового плана                           | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                                                                         |
|------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Утверждено контактом                                 | Логическое значение | 1                  | Нет                                                                                                                |
| Корпоративный субъект                                | Текст               | 15                 | Нет                                                                                                                |
| Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы | Текст               | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Кампания                                             | Текст               | 15                 | Нет                                                                                                                |
| Кампания: Внешний идентификатор системы              | Текст               | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Контакт                                              | Текст               | 15                 | Нет                                                                                                                |
| Контакт: Внешний идентификатор системы               | Текст               | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Код валюты                                           | Список выбора       | 20                 | Нет                                                                                                                |
| Описание                                             | Текст               | 16,350             | Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. |
| Подразделение                                        | Текст               | 50                 | Нет                                                                                                                |

| Имя поля финансового плана                        | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                                          |
|---------------------------------------------------|---------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата обмена                                       | Дата/время          | Не применимо       | Нет                                                                                 |
| Внешний идентификатор системы                     | Текст               | 50                 | Нет                                                                                 |
| Последнее внешнее обновление                      | Дата/время          | Не применимо       | Нет                                                                                 |
| Внешний источник                                  | Текст               | 50                 | Нет                                                                                 |
| Финансовая организация                            | Текст               | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                   |
| Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы | Текст               | 50                 | Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью. |
| Название финансового плана                        | Текст               | 50                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                   |
| Домохозяйство                                     | Текст               | 15                 | Нет                                                                                 |
| Домохозяйство: Внешний идентификатор системы      | Текст               | 30                 | Нет                                                                                 |
| Идентификатор интеграции                          | Текст               | 30                 | Нет                                                                                 |
| Владелец                                          | Текст               | 15                 | Нет                                                                                 |
| Владелец: Внешний идентификатор системы           | Текст               | 30                 | Нет                                                                                 |
| Группа значений списка выбора                     | Текст               | 50                 | Нет                                                                                 |
| Портфель                                          | Текст               | 15                 | Нет                                                                                 |
| Портфель: Внешний идентификатор системы           | Текст               | 30                 | Нет                                                                                 |
| Отправить контакту                                | Логическое значение | 1                  | Нет                                                                                 |
| Статус                                            | Список выбора       | 30                 | Нет                                                                                 |

| Имя поля финансового плана | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|----------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Тип                        | Список выбора | 30                 | Нет        |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля финансового продукта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом финансовых продуктов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к финансовому продукту.

| Имя поля финансового продукта      | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Категория                          | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Класс                              | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Код валюты                         | Список выбора | 20                 | Нет        |
| Текущая цена                       | Валюта        | 20                 | Нет        |
| Последнее обновление текущей цены  | Дата/время    | Не применимо.      | Нет        |
| Подразделение                      | Текст         | 30                 | Нет        |
| Внешний идентификатор системы      | Текст         | 50                 | Нет        |
| Последнее внешнее обновление       | Дата/время    | Не применимо       | Нет        |
| Внешний источник                   | Текст         | 50                 | Нет        |
| Идентификатор финансового продукта | Текст         | 50                 | Нет        |

| Имя поля финансового продукта                                  | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Название финансового продукта                                  | Текст         | 50                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                                                  |
| Обзор финансового продукта                                     | Текст         | 16,350             | Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. |
| Идентификатор интеграции                                       | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Идентификатор продукта MDM                                     | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                |
| Владелец                                                       | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                                |
| Владелец: Внешний идентификатор системы                        | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Родительский финансовый продукт                                | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                                |
| Родительский финансовый продукт: Внешний идентификатор системы | Текст         | 50                 | Внешний уникальный идентификатор родительского финансового продукта, связанного с данной записью.                  |
| Родительский финансовый продукт: Идентификатор системы         | Текст         | 50                 | Называется также внешним уникальным идентификатором.                                                               |
| Группа значений списка выбора                                  | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                |
| Источник цены                                                  | Текст         | 50                 | Называется также источником текущей цены.                                                                          |
| Каталог продуктов                                              | Текст         | 250                | Нет                                                                                                                |
| URL продукта                                                   | Текст         | 250                | Нет                                                                                                                |
| Подкласс                                                       | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                |
| Тип                                                            | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                |

## Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля финансовых транзакций: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом финансовых транзакций в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к финансовым транзакциям.

| Имя поля финансовых транзакций                    | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                          |
|---------------------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Код валюты                                        | Список выбора | 20                 | Нет                                                                                 |
| Дата обмена                                       | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                                                 |
| Внешний идентификатор системы                     | Текст         | 50                 | Нет                                                                                 |
| Последнее внешнее обновление                      | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                                                 |
| Внешний источник                                  | Текст         | 50                 | Нет                                                                                 |
| Финансовая организация                            | Текст         | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                   |
| Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы | Текст         | 50                 | Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью. |

| Имя поля финансовых транзакций                                    | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Финансовый продукт                                                | Текст         | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                   |
| Финансовый продукт: Внешний идентификатор системы                 | Текст         | 50                 | Внешний уникальный идентификатор финансового продукта, связанного с данной записью. |
| Родительская финансовая транзакция                                | Текст         | 15                 | Нет                                                                                 |
| Родительская финансовая транзакция: Внешний идентификатор системы | Текст         | 50                 | Внешний уникальный идентификатор финансового продукта, связанного с данной записью. |
| Идентификатор интеграции                                          | Текст         | 30                 | Нет                                                                                 |
| Владелец                                                          | Текст         | 15                 | Нет                                                                                 |
| Владелец: Внешний идентификатор системы                           | Текст         | 30                 | Нет                                                                                 |
| Количество                                                        | Число         | 22                 | Нет                                                                                 |
| Дата и время транзакции                                           | Дата/время    |                    | Нет                                                                                 |
| Идентификатор транзакции                                          | Текст         | 50                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                   |
| Период транзакции                                                 | Текст         | 50                 | Нет                                                                                 |
| Цена сделки                                                       | Валюта        | 22                 | Нет                                                                                 |
| Источник транзакции                                               | Текст         | 50                 | Нет                                                                                 |
| Тип транзакции                                                    | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                 |
| Значение                                                          | Валюта        | 22                 | Нет                                                                                 |



## Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

### Поля распределения для контакта-медика: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей распределения для контакта-медика в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля распределения для контакта-медика по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор распределения для контактов-медиков       | Varchar       | 15                 | Указывает ид. номер строки                                                                                                                                             |
| Тип размещения                                          | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию для этого поля: Распределение детализации, Распределение образцов, Распределение позиций для рекламной акции, Распределение образцов по запросу. |
| Начальная дата                                          | Дата и время  | 7                  | Это поле является обязательным.                                                                                                                                        |
| Валюта                                                  | Список выбора | 15                 | Нет.                                                                                                                                                                   |
| Дата обмена                                             | Дата          | Не применимо       | Нет.                                                                                                                                                                   |
| Подразделение                                           | Текст         | 50                 | Нет.                                                                                                                                                                   |

| Имя поля распределения для контакта-медика по умолчанию | Тип данных   | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|--------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Конечная дата                                           | Дата и время | 7                  | Если определена конечная дата для записи распределения для контакта-медика, она должна быть позже начальной даты.                                                                                                |
| Оставшееся кол-во                                       | Число        | 22                 | Когда распределение для контакта-медика создается впервые, поля количества для размещения и оставшегося количества должны иметь одинаковые положительные значения. В полях количеств должны быть целые значения. |
| Распределенное кол-во                                   | Число        | 22                 | При создании распределения для контакта-медика значение этого поля должно быть нулевым. В полях количеств должны быть целые значения.                                                                            |
| Размещенное количество                                  | Число        | 22                 | Когда распределение для контакта-медика создается впервые, поля количества для размещения и оставшегося количества должны иметь одинаковые положительные значения. В полях количеств должны быть целые значения. |
| Ид. контакта                                            | Varchar      | 15                 | Указывает идентификатор строки для контакта или специалиста сферы                                                                                                                                                |

| Имя поля распределения для контакта-медика по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |            |                    | здравоохранения, кому предназначены распределения.                                                                                                          |
| Ид. продукта                                            | Varchar    | 15                 | Указывает идентификатор строки для продукта или образца, к которому относится распределение для конкретного контакта или специалиста сферы здравоохранения. |
| Группа значений списка выбора                           | Текст      | 50                 | Нет.                                                                                                                                                        |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

#### Поля страхования собственности: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных о страховании собственности в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по страхованию собственности.

| Имя поля страхования собственности | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                               |
|------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сумма                              | Валюта        | 22                 | Нет                                                                                                      |
| Код валюты                         | Список выбора | 20                 | Нет                                                                                                      |
| Описание                           | Текст         | 16,350             | Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 |

| Имя поля страхования собственности      | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |               |                    | символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов. |
| Подразделение                           | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                          |
| Внешний идентификатор системы           | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                          |
| Последнее внешнее обновление            | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                                                                                          |
| Внешний источник                        | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                          |
| Идентификатор интеграции                | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                          |
| Владелец                                | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                                          |
| Владелец: Внешний идентификатор системы | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                          |
| Группа значений списка выбора           | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                          |
| Полис                                   | Текст         | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                                                            |
| Полис: Внешний идентификатор системы    | Текст         | 50                 | Внешний уникальный идентификатор полиса, связанного с данной записью.                                                        |
| Последовательность                      | Число         | 22                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                                                            |
| Тип                                     | Список выбора | 30                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                                                            |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

### Поля отчета об аудите запасов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом отчетов об аудите запасов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в

разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Отчет об аудите запасов по умолчанию Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                |
|-----------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Примечания                                    | Примечание    | 255                | Нет                                                                       |
| Дата завершения                               | Дата/время    | 7                  | Нет                                                                       |
| Период учета запасов                          | Текст         | 15                 | Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта периода учета запасов. |
| Основание                                     | Список выбора | 30                 | Нет                                                                       |
| Дата отчета                                   | Дата/время    | 7                  | Нет                                                                       |
| Статус                                        | Список выбора | 30                 | Нет                                                                       |
| Тип                                           | Список выбора | 30                 | Нет                                                                       |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

#### Поля периода учета запасов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом периодов учета запасов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Период учета запасов по умолчанию Имя поля | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                      |
|--------------------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Активно                                    | Логическое значение | 1                  | Это поле указывает, активен или неактивен период учета запасов. |

| Период учета запасов по умолчанию<br>Имя поля | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                    |
|-----------------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------|
| Конечная дата                                 | Дата/время          | 7                  | Если период учета запасов является активным, это поле пустое. |
| Выверено                                      | Логическое значение | 1                  | Это поле указывает, выверен или нет период учета запасов.     |
| Начальная дата                                | Дата/время          | 7                  | Начальная дата периода учета запасов.                         |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля приглашенного: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся конкретные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей приглашенного в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец 'Поле по умолчанию' в этой таблице содержит только первоначальное имя (имя по умолчанию) каждого поля. Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля приглашенного | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                 |
|------------------------|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статус приглашенного   | Текст      | 30                 | Значение по умолчанию - "Ожидание". Другие значения: "Присутствие", "Отменено", "Подтверждено", "Отклонено" и "В очереди". |
| Имя контакта           | Текст      | 30                 | Выберите контакт в связанном апплете.                                                                                      |
| Должность              | Текст      | 30                 | Должность для контакта.                                                                                                    |
| Тип                    | Текст      | 30                 | Тип контакта.                                                                                                              |
| Электронная почта      | Текст      | 30                 | Нет                                                                                                                        |
| Телефон                | Текст      | 30                 | Нет                                                                                                                        |
| Сведения о сеансе      | Текст      | 30                 | Нет                                                                                                                        |

| Имя поля приглашенного | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|------------------------|------------|--------------------|------------|
| Примечания             | Текст      | 30                 | Нет        |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля участвующей стороны: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных по участвующим сторонам в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по участвующим сторонам.

| Имя поля участвующей стороны              | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                             |
|-------------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Требование                                | Текст         | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                                                      |
| Требование: Внешний идентификатор системы | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                    |
| Контакт                                   | Текст         | 15                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи. Поле "Контакт" образуется путем соединения имени и фамилии контакта. |
| Контакт: Внешний идентификатор системы    | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                    |
| Код валюты                                | Список выбора | 20                 | Нет                                                                                                                    |
| Дата обмена                               | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                                                                    |
| Внешний идентификатор системы             | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                    |



| Имя поля участвующей стороны            | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Последнее внешнее обновление            | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Внешний источник                        | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Описание травмы                         | Текст         | 16350              | Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов. |
| Сводка по травме                        | Текст         | 250                | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Идентификатор интеграции                | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Имя участвующей стороны                 | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Местоположение                          | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Владелец                                | Текст         | 15                 | Владелец записи                                                                                                                                                                                                                       |
| Владелец: Внешний идентификатор системы | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |
| Роль                                    | Список выбора | 30                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи.                                                                                                                                                                                     |
| Роль в ДТП                              | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                   |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

#### Поля мероприятий для зацепки: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся конкретные сведения о настройке записей перед импортом мероприятий для зацепки в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе Указания по типам полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Перед выполнением импорта следует изучить приведенную ниже информацию по импорту.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand.

Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля мероприятия для зацепки по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                 |
|-----------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------|
| Событие                                       | Текст         | 50                 | Имя мероприятия.                           |
| Идентификатор мероприятия                     | Идентификатор | 15                 | Нет                                        |
| Внешний идентификатор системы мероприятия     | Идентификатор | 15                 | Внешний идентификатор системы мероприятия. |
| Зацепка                                       | Текст         | 50                 | Имя зацепки.                               |
| Идентификатор зацепки                         | Идентификатор | 15                 | Нет                                        |
| Внешний уникальный идентификатор зацепки      | Идентификатор | 15                 | Внешний уникальный идентификатор зацепки.  |
| Идентификатор строки                          | Идентификатор | 15                 | Нет                                        |

#### Поля зацепок: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом зацепок в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля Зацепка по умолчанию     | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|-----------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Внешний идентификатор организации | Текст      | 30                 | Нет        |
| Псевдоним                         | Текст      | 50                 | Нет        |
| Годовая выручка                   | Валюта     | 15                 | Нет        |

| Имя поля Зацепка по умолчанию                       | Тип данных    | Максимальная длина     | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------|---------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Приблизительный доход                               | Валюта        | 15                     | Это сумма приблизительного годового дохода                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Связанный субъект                                   | Текст         | 100                    | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Связанный контакт                                   | Текст         | 101                    | Максимальное число символов в описании – 101. Длина имени не должна превышать 50 символов, фамилии - также 50 символов, плюс пробел между ними, т.е. общая длина поля имени и фамилии - 101 символ.                                                                                                                                  |
| Связанная регистрация сделки                        | Текст         | 100                    | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Связанная регистрация сделки: внешний идентификатор | Текст         | 50                     | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Связанная возможность                               | Не применимо  | Не применимо           | При импорте преобразованной зацепки значение этого поля должно соответствовать имени существующей возможности.                                                                                                                                                                                                                       |
| Адрес получателя счета 1                            | Текст         | 200                    | Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)                                                                                                                                                                 |
| Адрес выставления счетов 2, 3                       | Текст         | 100 символов на каждый | Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)                                                                                                                                                                 |
| Город получателя счета                              | Текст         | 50                     | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Страна получателя счета                             | Список выбора | 30                     | Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является USA. В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел О соответствии стран и |

| Имя поля Зацепка по умолчанию                     | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   |               |                    | адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).                                                                                                                                                                                                |
| Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения | Текст         | 30                 | Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).                                     |
| Выставление счетов: область                       | Текст         | 30                 | Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса (или другие эквиваленты штатов США): мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область.                    |
| Штат США выставления счетов                       | Список выбора | 2                  | Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штата США (в верхнем регистре). В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения. |
| Почтовый индекс выставления счетов                | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Кампания                                          | Не применимо  | Не применимо       | Это значение задается при использовании Помощника импорта зацепок Oracle CRM On Demand. Невозможно напрямую задавать значения поля "Кампания" в данных импорта.                                                                                                          |
| Внешний идентификатор кампании                    | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Номер сотового телефона                           | Телефон       | 40                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Компания                                          | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Имя поля Зацепка по умолчанию    | Тип данных   | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|--------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Внешний идентификатор контакта   | Текст        | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Создано                          | Не применимо | Не применимо       | В текущей версии невозможно задать значение этого поля в процессе импорта. Значение задается автоматически средствами приложения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Дата рождения                    | Дата         | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Описание                         | Текст        | 16,350             | Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются в связанные заметки, для каждой из которых макс. длина - 16350 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Подразделение                    | Текст        | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Электронная почта                | Текст        | 100                | <p>Если в профиле компании установлен флажок "Разрешить символы Юникода в полях электронной почты", большая часть символов Юникода (UTF-8) разрешена.</p> <p>Дополнительные сведения о флажке "Разрешить символы Юникода в полях электронной почты" см. в разделе <a href="#">Настройка параметров компании (на стр. 1235)</a>.</p> <p>Сведения о символах, использование которых поддерживается адреса электронной почты, см. в разделе <a href="#">Специальные символы в адресах электронной почты (на стр. 67)</a>.</p> |
| Ожидаемая дата закрытия          | Дата         | 7                  | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Внешний уникальный идентификатор | Текст        | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Имя                              | Текст        | 50                 | Это поле по умолчанию является обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Имя поля Зацепка по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя Furigana                  | Текст         | 50                 | Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Фамилия Furigana              | Текст         | 50                 | Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Отрасль                       | Список выбора | 50                 | <p>В Oracle CRM On Demand не допускается изменение допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения. Существует также возможность для администратора Oracle CRM On Demand создать нестандартное поле "Зацепка", содержащее допустимые значения, которые предположительно содержатся в данных импорта. Это позволит пользователю импортировать данные вместо этого поля в нестандартное поле.</p> <p>Допустимые значения по умолчанию: "Автотранспорт", "Энергетика", "Финансовые услуги", "Передовая технология", "Производство", "Другое", "Лекарственные препараты", "Розничная торговля", "Обслуживание", "Дальняя связь"</p> |
| Идентификатор интеграции      | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Должность                     | Текст         | 75                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Фамилия                       | Текст         | 50                 | Это поле по умолчанию является обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Валюта зацепки                | Текст         | 20                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Изменено                      | Не применимо  | Не применимо       | В текущей версии невозможно задать значение этого поля в процессе импорта. Значение задается автоматически средствами приложения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Имя поля Зацепка по умолчанию     | Тип данных        | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Г-н/г-жа                          | Список выбора     | 15                 | Значениями по умолчанию являются: "Г-жа", "Г-н", "Гг." и "Д-р".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Не писать по электронной почте    | Флажок            | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Следующий шаг                     | Текст             | 250                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Число работников                  | Целое число       | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Внешний идентификатор возможности | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Владелец                          | Электронная почта | 50                 | <p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p> |
| Группа значений списка выбора     | Текст             | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Потенциальная выручка             | Валюта            | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Основной телефон                  | Телефон           | 40                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Интерес к продукту                | Текст             | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Профессия                         | Текст             | 50                 | Указанная профессия или занятость                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Оценка                            | Список выбора     | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: А, В, С и D                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



| Имя поля Зацепка по умолчанию    | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Оценка 1                         | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.<br><br>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О полях, отображаемых как изображения (на стр. 62)</a> .                                                                                                                          |
| Оценка 2                         | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Оценка 3                         | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Переназначение владельца зацепки | Не применимо  | Не применимо       | Это значение задается для всех зацепок в определенном импорте при использовании Помощника импорта зацепок Oracle CRM On Demand. Оно определяет, назначаются ли импортируемым зацепкам новые владельцы в соответствии с определенными в данной компании правилами назначения зацепок.                        |
| Рекомендатель                    | Список выбора | 101                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Продавец                         | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Внешний идентификатор продавца   | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Источник                         | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Реклама", "Прямая почтовая рассылка", "Электронная почта", "Событие - семинар", "Событие - выставка-продажа", "Событие - другое", "Список - приобретенные", "Список - арендованные", "Рекомендация - работник", "Рекомендация - внешний источник", "Веб-сайт" и "Другое" |
| Статус                           | Не применимо  | Не применимо       | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям и должны соответствовать бизнес-логике.                                                                                                                       |

| Имя поля Зацепка по умолчанию | Тип данных  | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|-------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Светофор 1                    | Целое число | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.<br><br>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О полях, отображаемых как изображения (на стр. 62)</a> . |
| Светофор 2                    | Целое число | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.                                                                                                                   |
| Светофор 3                    | Целое число | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.                                                                                                                   |
| Веб-узел                      | Текст       | 100                | Нет                                                                                                                                                                       |
| № рабочего факса              | Телефон     | 40                 | Нет                                                                                                                                                                       |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля зацепок \(на стр. 281\)](#)
- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)

#### Поля запроса ФРР: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом запросов фонда развития рынка в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля запроса ФРР  | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                     |
|-----------------------------------|------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Предварительно утвержденная сумма | Число      | 22                 | Общая сумма, которую владелец торговой марки утвердил для операций маркетинга. |
| Запрошенная сумма                 | Число      | 22                 | Общая сумма, которую партнер запрашивает на операцию маркетинга.               |

| Стандартное имя поля запроса ФРР | Тип данных                            | Максимальная длина | Примечания                                                                |
|----------------------------------|---------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Статус утверждения               | Varchar                               | 30                 | Текущий статус утверждения запроса ФРР.                                   |
| Утверждающий                     | Varchar                               | 15                 | Имя текущего утверждающего.                                               |
| Кампания                         | Varchar                               | 15                 | Кампания, с которой связан ФРР.                                           |
| Категория                        | Varchar                               | 30                 | Категория, к которой относится запрос ФРР.                                |
| Дата решения по претензии        | Дата                                  | 7                  | Дата принятия решения по данному требованию.                              |
| Статус заявления на выплату      | Varchar                               | 30                 | Указывает статус заявления на выплату в ФРР.                              |
| Описание                         | Varchar                               | 250                | Нет                                                                       |
| Подразделение                    | Текст                                 | 50                 | Нет                                                                       |
| Дата окончания                   | Дата                                  | 7                  | Дата, к которой должен быть обработан запрос.                             |
| Конечная дата                    | Дата и мировое координированное время | 7                  | Дата и время окончания операции маркетинга.                               |
| Окончание срока действия         | Дата и мировое координированное время | 7                  | Дата, после которой запрос ФРР считается недействительным.                |
| Фонд                             | Varchar                               | 15                 | Имя фонда, связанного с запросом ФРР.                                     |
| Последний утверждающий           | Varchar                               | 15                 | Имя лица, которое последним утверждало запрос.                            |
| Валюта запроса ФРР               | Varchar                               | 20                 | Нет                                                                       |
| Цель маркетинга                  | Varchar                               | 30                 | Причина проведения маркетингового мероприятия, связанного с запросом ФРР. |
| Владелец                         | Varchar                               | 15                 | Владелец записи                                                           |

| Стандартное имя поля запроса ФРР              | Тип данных                            | Максимальная длина | Примечания                                                                 |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Организация партнера владельца                | Varchar                               | 15                 | Организация партнера, где работает владелец.                               |
| Партнерская программа                         | Varchar                               | 15                 | Программа партнерства, с которой связан запрос.                            |
| Группа значений списка выбора                 | Текст                                 | 50                 | Нет                                                                        |
| Дата предварительного утверждения             | Дата                                  | 7                  | Дата и время предварительного утверждения запроса ФРР.                     |
| Главная организация партнера                  | Varchar                               | 15                 | Компания партнера, которая занимается запросом ФРР.                        |
| Код основания                                 | Varchar                               | 30                 | Причина возвращения или отклонения запроса особых цен.                     |
| Область                                       | Varchar                               | 30                 | Регион, для которого создается запрос ФРР.                                 |
| Дата запроса                                  | Дата                                  | 7                  | Дата и время создания запроса ФРР.                                         |
| Имя запроса                                   | Varchar                               | 50                 | Имя запроса ФРР.                                                           |
| Начальная дата                                | Дата и мировое координированное время | 7                  | Дата и время начала операции маркетинга.                                   |
| Статус отправки                               | Varchar                               | 30                 | Статус отправки (не отправлено, отправлено или отозвано).                  |
| Дата отправки                                 | Мировое координированное время (дата) | 7                  | Дата и время отправки запроса.                                             |
| Общая утвержденная сумма заявления на выплату | Число                                 | 22                 | Общая сумма, которая была утверждена для партнера по заявлению на выплату. |
| Общая запрошенная сумма требования            | Номер                                 | 22                 | Общая сумма, которая была утверждена для партнера по заявлению на выплату. |

**Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

#### Поля ответа на сообщение: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом ответов на сообщения в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Перед выполнением импорта следует изучить приведенную ниже информацию по импорту.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля ответа на сообщение по умолчанию | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания |
|-------------------------------------------|---------------------|--------------------|------------|
| Субъект                                   | Текст               | 15                 | Нет        |
| Операции                                  | Текст               | 15                 | Нет        |
| Примечания                                | Текст               | 250                | Нет        |
| Контакт                                   | Текст               | 15                 | Нет        |
| Подразделение                             | Текст               | 50                 | Нет        |
| Включить контроль                         | Логическое значение | 1                  | Нет        |
| Время окончания                           | Дата/время          | 7                  | Нет        |
| Внешний уникальный идентификатор          | Текст               | 50                 | Нет        |
| Группа значений списка выбора             | Текст               | 50                 | Нет        |
| План                                      | Текст               | 15                 | Нет        |
| Позиция плана                             | Текст               | 15                 | Нет        |
| Ответ                                     | Текст               | 30                 | Нет        |
| Раздел                                    | Текст               | 100                | Нет        |
| Порядковый номер                          | Числовой            | 22                 | Нет        |

| Имя поля ответа на сообщение по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|-------------------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Время начала                              | Дата/время | 7                  | Нет        |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)
- Настройка ответов на сообщения (на стр. 233)

### Позиции плана обмена сообщениями: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом планов обмена сообщениями в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| План обмена сообщениями по умолчанию Имя поля | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|---------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Аудитория                                     | Текст               | 1000               | Это поле описывает целевую аудиторию для данного плана обмена сообщениями, например, хирургов-кардиологов.                                                                                                                    |
| Код                                           | Текст               | 50                 | Это поле отслеживает планы обмена сообщениями в различных идентификаторах строки. Например, если пересматривается план обмена сообщениями, в этом поле создается копия плана обмена сообщениями с увеличенным номером версии. |
| Обязательная публикация                       | Логическое значение | 1                  | Когда это поле выбрано, отображается сообщение публикации.                                                                                                                                                                    |
| Подразделение                                 | Текст               | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                           |
| Включить контроль                             | Логическое значение | 1                  | Нет                                                                                                                                                                                                                           |
| Окончание срока действия                      | Дата/время          | 7                  | Дата окончания для плана обмена сообщениями.                                                                                                                                                                                  |

| План обмена сообщениями по умолчанию Имя поля | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|---------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Внешний уникальный идентификатор              | Текст               | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Последовательность блокировки                 | Логическое значение | 1                  | Это поле блокирует план обмена сообщениями, не позволяя пользователям изменять последовательность или удалять сообщения из плана обмена сообщениями.                                                                                                                               |
| Имя                                           | Текст               | 200                | Имя плана обмена сообщениями или индивидуализированного плана обмена сообщениями.                                                                                                                                                                                                  |
| Группа значений списка выбора                 | Текст               | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Приоритет                                     | Число               | 22                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Дата релиза                                   | Дата/время          | 7                  | Дата выпуска плана обмена сообщениями.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Сегмент                                       | Текст               | 50                 | Это поле описывает сегмент рынка; то есть группу организаций, для которых предназначен план обмена сообщениями, например, сторонние больницы. Здесь показаны рекомендуемые планы обмена сообщениями для торговых представителей, полезные при планировании ими телефонных звонков. |
| Оболочка                                      | Текст               | 30                 | Когда планировщик обмена сообщениями открыт для редактирования или предварительного просмотра, макет плана обмена сообщениями также отображается.                                                                                                                                  |
| Начальная дата                                | Дата/время          | 7                  | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Статус                                        | Список выбора       | 30                 | Допустимые значения по умолчанию для этого поля: утверждено, выполняется, отклонено, выпущено, отправлено.                                                                                                                                                                         |



| План обмена сообщениями по умолчанию Имя поля | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                    |
|-----------------------------------------------|------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип                                           | Текст      | 30                 | Допустимые значения по умолчанию для этого поля: запуск продукта и целевой обмен сообщениями. |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)
- [Планы обмена сообщениями](#) (на стр. 675)

### Поля позиции плана обмена сообщениями: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом позиций плана обмена сообщениями в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля позиции плана обмена сообщениями | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Аудитория                                             | Текст               | 1000               | Нет                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Описание                                              | Текст               | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Отключить предварительную загрузку                    | Логическое значение | 1                  | Если поле "Отключить предварительную загрузку" содержит значение N (нет), являющееся значением по умолчанию, включается предварительная загрузка анимаций для приложения Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Это поле является обязательным. |
| Сообщение публикации                                  | Логическое значение | 1                  | Нет                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Отображаемое имя                                      | Текст               | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Подразделение                                         | Текст               | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Стандартное имя поля позиции плана обмена сообщениями | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя                                                   | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Родительский план обмена сообщениями                  | Текст         | 30                 | План обмена сообщениями состоит из ряда позиций плана. Поле "Родительский план обмена сообщениями" - план обмена сообщениями, которому принадлежит позиция плана обмена сообщениями. Поле "Родительский план обмена сообщениями" связан с именем поля для записи плана обмена сообщениями. |
| Группа значений списка выбора                         | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Оценка                                                | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Тип отправки                                          | Список выбора | 30                 | Доступные значения: "Отправка PDF" или "Стандартная отправка". Значение по умолчанию: "Стандартная отправка". По умолчанию флажок "Копирование разрешено" установлен, а флажок "Оптимизировано" снят.                                                                                      |
| Порядковый номер                                      | Число         | 22                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Имя решения                                           | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Заметки докладчика                                    | Текст         | 2000               | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Статус                                                | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Сводка                                                | Текст         | 2000               | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Тип                                                   | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)
- [Позиции плана сообщений](#) (на стр. 683)

**Поля отношений между позициями плана обмена сообщениями: подготовка к импорту**

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом отношений между позициями плана обмена сообщениями в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля отношения позиции плана обмена сообщениями | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Аудитория                                                       | Текст         | 1000               | Нет        |
| Описание                                                        | Текст         | 255                | Нет        |
| Отображаемое имя                                                | Текст         | 100                | Нет        |
| Подразделение                                                   | Текст         | 50                 | Нет        |
| Имя                                                             | Текст         | 100                | Нет        |
| Родительский план обмена сообщениями                            | Текст         | 15                 | Нет        |
| Группа значений списка выбора                                   | Текст         | 50                 | Нет        |
| Оценка                                                          | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Порядковый номер                                                | Число         | 22                 | Нет        |
| Имя решения                                                     | Текст         | 30                 | Нет        |
| Статус                                                          | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Сводка                                                          | Текст         | 2000               | Нет        |
| Тип                                                             | Список выбора | 30                 | Нет        |

**Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

■ [Отношения между позициями плана сообщений \(на стр. 689\)](#)

**Поля отслеживания изменений: подготовка к импорту**

В следующей таблице содержатся специальные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей отслеживания изменений в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь со следующими сведениями, прежде чем выполнять импорт полей отслеживания изменений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля отслеживания изменений | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор дочернего объекта             | Текст      | 15                 | Нет.                                                                                                                                                      |
| Имя дочернего объекта                       | Текст      | 50                 | Нет.                                                                                                                                                      |
| Имя события                                 | Текст      | 150                | Сведения об именах событий см. в разделе Сведения о событиях отслеживания изменений (см. <a href="#">О событиях отслеживания изменений</a> на стр. 1779). |
| Имя поля                                    | Текст      | 50                 | Нет.                                                                                                                                                      |
| Идентификатор объекта                       | Текст      | 15                 | Нет.                                                                                                                                                      |
| Имя объекта                                 | Текст      | 50                 | Нет.                                                                                                                                                      |
| Номер изменения                             | Число      | 22                 | Нет.                                                                                                                                                      |
| Изменено: дата                              | Дата/время | 50                 | Нет.                                                                                                                                                      |
| Тип записи                                  | Текст      | 50                 | Указывает тип записи, для которой изменены значения списка выбора, например "Организация".                                                                |

**Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Отслеживание изменений \(на стр. 1765\)](#)
- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)

**Поля примечаний: подготовка к импорту**

Следующая таблица содержит конкретную информацию о настройке файла CSV перед импортом примечаний в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля примечания по умолчанию              | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Внешний идентификатор организации             | Текст      | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Имя субъекта                                  | Текст      | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор кампании                | Текст      | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Название кампании                             | Текст      | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор контакта                | Текст      | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Имя контакта                                  | Текст      | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Описание                                      | Текст      | 16, 035            | Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются в связанные заметки, для каждой из которых макс. длина - 16350 символов. |
| Внешний идентификатор возможности             | Текст      | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Имя бизнес-возможности                        | Текст      | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Личный                                        | Флажок     | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор запроса на обслуживание | Текст      | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Число запросов на обслуживание                | Число      | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Тема                                          | Текст      | 30                 | По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                                                                |

## Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля цели: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом целей в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля цели | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                |
|---------------------------|------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя субъекта              | Текст      | 15                 | Название субъекта, связанное с определенной целью.                                                                                                                        |
| Имя контакта              | Текст      | 15                 | Имя контакта, связанное с определенной целью.                                                                                                                             |
| Валюта                    | Текст      | 20                 | Валюта, используемая для значений денежных средств цели.                                                                                                                  |
| Описание                  | Текст      | 2000               | Поле описания для определенной цели.                                                                                                                                      |
| Подразделение             | Текст      | 50                 | Нет                                                                                                                                                                       |
| Дата обмена               | Дата/время | 7                  | Дата, на которую к валюте применяется обменный курс.                                                                                                                      |
| Имя цели                  | Текст      | 30                 | Нет                                                                                                                                                                       |
| Целевая выручка           | Текст      | 22                 | Намеченная выручка для цели.                                                                                                                                              |
| Целевое задание           | Число      | 22                 | В поле "Целевое задание" отображается количество единиц измерения для продаж, рецептов, коммерческих визитов и т. п. Это количество определяется полем "Целевые единицы". |

| Стандартное имя поля цели     | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                 |
|-------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Целевые единицы               | Список выбора | 30                 | Поле "Целевые единицы" определяет количество в поле "Целевое задание".                                     |
| Родительская цель             | Текст         | 15                 | Если определенная цель связана с родительской целью, это поле позволяет объединить обе цели.               |
| Период                        | Текст         | 15                 | Значение этого периода соответствует критериям, заданным пользователем в прогнозах в Oracle CRM On Demand. |
| Группа значений списка выбора | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                        |
| Имя плана                     | Текст         | 15                 | Имя бизнес-плана, связанное с данной отдельной целью (необязательно).                                      |
| Название продукта             | Текст         | 15                 | Название продукта, связанного с целью.                                                                     |
| Статус                        | Список выбора | 30                 | Статус цели.                                                                                               |
| Целевая группа                | Текст         | 2000               | Группа лиц, к которым применяется цель.                                                                    |
| Тип                           | Список выбора | 30                 | Тип цели. Значения определяются клиентом.                                                                  |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)
- [Цели](#) (на стр. 419)

### Поля роли контакта для бизнес-возможности: подготовка импорта

Следующая таблица содержит конкретную информацию о настройке файла CSV перед импортом ролей для контактов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.



| Имя поля роли контакта по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Роль покупателя                     | Список выбора | 39                 | Допустимыми значениями по умолчанию являются: "Пользователь", "Оценщик", "Утверждающий", "Принимающий решение", "Пользователь и оценщик", "Пользователь и утверждающий", "Пользователь и принимающий решение", "Оценщик и утверждающий", "Оценщик и принимающий решение", "Неизвестно" |
| Внешний идентификатор контакта      | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Имя контакта                        | Текст         | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Внешний идентификатор возможности   | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Имя бизнес-возможности              | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Основной                            | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Поля контактов (см. [Поля контакта](#) на стр. 334)
- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля мероприятий для возможности: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся конкретные сведения о настройке записей перед импортом мероприятий для возможности в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе Указания по типам полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Перед выполнением импорта следует изучить приведенную ниже информацию по импорту.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля мероприятия для возможности по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания       |
|---------------------------------------------------|------------|--------------------|------------------|
| Событие                                           | Текст      | 50                 | Имя мероприятия. |

| Имя поля мероприятия для возможности по умолчанию   | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                    |
|-----------------------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------|
| Идентификатор мероприятия                           | Идентификатор | 15                 | Нет                                           |
| Внешний идентификатор системы мероприятия           | Идентификатор | 15                 | Внешний идентификатор системы мероприятия.    |
| Возможность                                         | Текст         | 50                 | Имя возможности.                              |
| Идентификатор возможности                           | Идентификатор | 15                 | Нет                                           |
| Внешний уникальный идентификатор бизнес-возможности | Идентификатор | 15                 | Внешний уникальный идентификатор возможности. |
| Идентификатор строки                                | Идентификатор | 15                 | Нет                                           |

#### Поля возможности - подготовка импорта

В следующей таблице содержится специальная информация для настройки файла CSV перед импортом возможностей в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Возможность по умолчанию Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                               |
|-----------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект                           | Текст         | 100                | По умолчанию обязательное поле.                                                          |
| Адрес субъекта                    | Список выбора | 100                | Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. |
| Адрес организации: идентификатор  | Идентификатор | 15                 | Нет                                                                                      |

| Возможность по умолчанию Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Внешний идентификатор организации | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Местоположение субъекта           | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Адрес                             | Список выбора | 100                | Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса.                                                                                                                       |
| Адрес: идентификатор              | Идентификатор | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Дата закрытия                     | Дата          | 7                  | По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                                                                |
| Дилер                             | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                                                                    |
| Описание                          | Текст         | 16,350             | Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются в связанные заметки, для каждой из которых макс. длина - 16350 символов. |
| Подразделение                     | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Ожидаемая выручка                 | Валюта        | 15                 | Импорт невозможен. Значение, подсчитываемое как результат умножения поля потенциальной выручки на значение в поле "Вероятность".                                                                               |
| Внешний уникальный идентификатор  | Текст         | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Прогноз                           | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Идентификатор интеграции          | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Источник зацепки                  | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                            |
| Марка                             | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                                                                    |

| Возможность по умолчанию Имя поля | Тип данных        | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Модель                            | Список выбора     | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Изменено                          | Не применимо      | Не применимо       | В текущей версии невозможно задать значение этого поля в процессе импорта. Значение задается автоматически средствами приложения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Имя                               | Текст             | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Следующий шаг                     | Текст             | 250                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Валюта возможности                | Список выбора     | 15                 | Только чтение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Валюта возможности                | Текст             | 20                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Имя бизнес-возможности            | Текст             | 100                | По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Владелец                          | Электронная почта | 50                 | <p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p> |
| Внешний идентификатор владельца   | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Группа значений списка выбора     | Текст             | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Приоритет                         | Список выбора     | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: Низкий, Средний, Высокий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Вероятность (%)                   | Список выбора     | 3                  | Допустимые значения по умолчанию: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Возможность по умолчанию Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |               |                    | <b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Это поле должно всегда отображаться в макете. Если оно скрыто, возможны непредвиденные результаты.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Интерес к продукту                | Текст         | 100                | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Оценка 1                          | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.<br><br>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О полях, отображаемых как изображения (на стр. 62)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Оценка 2                          | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Оценка 3                          | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Основание для реализации/потери   | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: База установок, Цена, Отношение, Опыт работы, Нет текущего проекта, Нет средств, Не подтверждено, Не реализовано - конкуренция, Не реализовано - нет решения, Другое                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Переназначить возможность         | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Выручка                           | Валюта        | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Этап продаж                       | Список выбора | 50                 | По умолчанию обязательное поле.<br><br>Поведение этого поля отличается от поведения большинства полей; для него не добавляются несоответствующие значения списка выбора, даже если они указаны при импорте. Импортируемые данные должны соответствовать допустимым значениям для этого поля. Если требуется фиксировать значения списка выбора из файла CSV, не соответствующие значениям списка выбора по умолчанию, добавьте их в приложении перед импортом данных. В противном случае отклоняется вся запись. Допустимые значения по умолчанию: Подтвержденная зацепка, Формирование концепции, Краткий список, Выбрано, Переговоры, Закрыто/реализовано, Закрыто/не реализовано. |
| Исходная кампания                 | Список выбора | 30                 | Кампания, создавшая данную возможность.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Возможность по умолчанию Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статус                            | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: Отложено, Не реализовано, Реализовано.                                                                                             |
| Светофор 1                        | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.<br>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О полях, отображаемых как изображения</a> (на стр. 62). |
| Светофор 2                        | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.                                                                                                              |
| Светофор 3                        | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.                                                                                                              |
| Территория                        | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                  |
| Общая стоимость активов           | Валюта        | 15                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                  |
| Общая сумма страховых взносов     | Валюта        | 15                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.                                                                                                  |
| Тип                               | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                                                  |
| Год                               | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                          |

**Поля команды для возможности: подготовка к импорту**

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке CSV-файла перед импортом команд для возможности в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Перед выполнением импорта следует изучить приведенную ниже информацию по импорту.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля команды для возможности по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                   |
|-----------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступ к возможности                          | Список выбора | 15                 | Этот список выбора доступен только для чтения. Импортируемые значения должны точно совпадать |

| Имя поля команды для возможности по умолчанию  | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                       |
|------------------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |               |                    | со следующими значениями по умолчанию "Только для чтения", "Правка", "Полный" и "Без доступа".                   |
| Имя бизнес-возможности                         | Текст         | 100                | Нет.                                                                                                             |
| Внешний идентификатор возможности              | Текст         | 30                 | Нет.                                                                                                             |
| Идентификатор пользователя                     | Текст         | 50                 | Нет.                                                                                                             |
| Внешний идентификатор пользователя             | Текст         | 30                 | Нет.                                                                                                             |
| Идентификатор пользователя для входа в систему | Текст         | 50                 | Нет.                                                                                                             |
| Роль в команде                                 | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию для этого поля: "Владелец", "Исполнительный спонсор", "Консультант", "Партнер" и "Другое". |
| Процентное разбиение                           | Целое число   | 22                 | Процент выручки, который должен быть отнесен на данного члена команды.                                           |
| Валюта                                         | Текст         | 20                 | Нет.                                                                                                             |
| Дата обмена                                    | Дата          | Нет                | Дата, на которую к валюте применяется обменный курс.                                                             |

#### Поля дохода по продукту для бизнес-возможностей: подготовка к импорту

Следующая таблица содержит конкретную информацию о настройке файла CSV перед импортом записей продуктов для бизнес-возможностей в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.



| Продукт по умолчанию для бизнес-возможности Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число периодов                                       | Целое число   | 3                  | Для периодической выручки поддерживается до 260 периодов. Время, охватываемое общим числом периодов, определяется заданной периодичностью (в поле "Частота"). Например, в случае понедельной периодической выручки можно отслеживать выручку за пять лет. |
| Стоимость актива                                     | Валюта        | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Полное имя контакта                                  | Текст         | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Контракт                                             | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Описание                                             | Текст         | 250                | Ограничение длины: 250 символов.                                                                                                                                                                                                                          |
| Внешний уникальный идентификатор                     | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Прогноз                                              | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Частота                                              | Список выбора | 30                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.                                                                                                             |
| Идентификатор интеграции                             | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Внешний идентификатор возможности                    | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Имя бизнес-возможности                               | Список выбора | 30                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.                                                                                                             |
| Владелец                                             | Текст         | 50                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное                                                                                                                                                                         |

| Продукт по умолчанию для бизнес-возможности Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      |               |                    | соответствие импортированных значений допустимым значениям.                                                                                   |
| Внешний идентификатор владельца                      | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                           |
| Премиальный                                          | Валюта        | 15                 | Нет                                                                                                                                           |
| Вероятность (%)                                      | Список выбора | 22                 | Нет                                                                                                                                           |
| Внешний идентификатор продукта                       | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                           |
| Название продукта                                    | Текст         | 50                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям. |
| Дата закупки                                         | Дата          | 7                  | Нет                                                                                                                                           |
| Закупочная цена                                      | Валюта        | 15                 | Нет                                                                                                                                           |
| Количество                                           | Число         | 15                 | Нет                                                                                                                                           |
| Серийный номер                                       | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                           |
| Дата отгрузки                                        | Дата          | 7                  | Нет                                                                                                                                           |
| Дата начала/закрытия                                 | Дата          | 7                  | Нет                                                                                                                                           |
| Статус                                               | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                           |
| Тип                                                  | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                           |
| Гарантия                                             | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                           |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

**Поля заказа: подготовка к импорту**

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом заказов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля заказа   | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                               |
|-------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор заказа          | Текст         | 30                 | Первичный ключ для объекта заказа. Данное поле доступно только для чтения.                               |
| Книга                         | Строка        | 150                | Нет                                                                                                      |
| Книга: идентификатор          | Строка        | 15                 | Нет                                                                                                      |
| Номер заказа                  | Текст         | 50                 | Это поле содержит идентификатор заказа по умолчанию.                                                     |
| Описание                      | Текст         | 255                | Это поле - описание заказа.                                                                              |
| Подразделение                 | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                      |
| Владелец                      | Varchar       | 15                 | Владелец записи.                                                                                         |
| Группа значений списка выбора | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                      |
| Прейскурант                   | Список выбора | 50                 | Этот список выбора доступен только для чтения. Его значениями по умолчанию являются имена прейскурантов. |
| Возможность                   | Текст         | 15                 | Нет.                                                                                                     |
| Субъект                       | Текст         | 15                 | Нет.                                                                                                     |

| Стандартное имя поля заказа    | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Окончательный субъект          | Текст         | 15                 | <p>Это поле используется, когда в профиле компании для настройки использования заказа выбрано значение "Интеграция Ebiz PIP"</p> <p>Интеграция Ebiz PIP - решение интеграции Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, поэтому данное поле недоступно в Управлении заказами Oracle CRM On Demand. Для получения дополнительных сведений о Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite обращайтесь в службу поддержки клиентов.</p>      |
| Операции                       | Текст         | 15                 | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Контакт                        | Текст         | 15                 | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Адрес получателя товара        | Текст         | 15                 | Адрес, по которому будет отправлен заказ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Адрес получателя счета         | Текст         | 15                 | Адрес, по которому будет выставлен счет для заказа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Статус создания заказа         | Список выбора | 30                 | Код статуса для заказа. Дополнительные сведения об этом поле см. в разделе <a href="#">Поля заказа (на стр. 709)</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Сообщение об интеграции заказа | Текст         | 255                | <p>Это поле заполняется, только если в профиле компании для настройки использования заказа выбрано значение "Интеграция Ebiz PIP"</p> <p>Интеграция Ebiz PIP - решение интеграции Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, поэтому данное поле недоступно в Управлении заказами Oracle CRM On Demand. Для получения дополнительных сведений о Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite обращайтесь в службу поддержки клиентов.</p> |

#### Поля позиции заказа: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом позиций заказа в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля позиции заказа по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                         |
|--------------------------------------|------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Продукт                              | Текст      | 15                 | Это поле содержит внешний ключ для идентификатора продукта. Это обязательное поле. |
| Порядок                              | Текст      | 15                 | Это поле содержит внешний ключ для идентификатора заказа. Это обязательное поле.   |
| Номер позиции заказа                 | Текст      | 15                 | Это поле содержит внешний ключ объекта по умолчанию.                               |
| Количество                           | Число      | 22                 | Это поле содержит количество заказанных продуктов. Это обязательное поле.          |
| Цена за единицу                      | Число      | 22                 | Нет.                                                                               |
| Сумма скидки                         | Число      | 22                 | Нет.                                                                               |
| Процент скидки                       | Число      | 22                 | Нет.                                                                               |
| Цена после скидки                    | Число      | 22                 | Нет.                                                                               |

#### Поля партнера: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом партнеров в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт партнеров.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля партнера | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                              |
|-------------------------------|------------|--------------------|---------------------------------------------------------|
| Число врачей                  | Номер      | 22                 | Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Партнер субъекта              | Флажок     | 1                  | Нет                                                     |
| Годовая выручка               | Валюта     | 15                 | Нет                                                     |

| Стандартное имя поля партнера                     | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Адрес получателя счета                            | Список выбора | 100                | <p>Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> <p>Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p> |
| Адрес получателя счета 1                          | Текст         | 200                | <p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                       |
| Адрес получателя счета 2                          | Текст         | 100                | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                          |
| Адрес получателя счета 3                          | Текст         | 100                | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                          |
| Город получателя счета                            | Текст         | 50                 | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                          |
| Страна получателя счета                           | Список выбора | 30                 | <p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                       |
| Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения | Текст         | 30                 | Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)                                                                                                                                                   |

| Стандартное имя поля партнера                           | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |               |                    | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Выставление счетов: область                             | Текст         | 50                 | Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса или их эквиваленты, аналогичные штату США: "Штат Мексики", "Штат Бразилии", "Округ", "Часть территории", "Остров", "Префектура", "Регион", "Эмират" или "Область" (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)). |
| Штат США выставления счетов                             | Список выбора | 2                  | Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.<br><br>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                 |
| Выставление счетов: почтовый индекс                     | Текст         | 30                 | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Внешний идентификатор системы "Адрес выставления счета" | Текст         | 30                 | Если для компании включен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.                                   |
| Частота вызовов                                         | Список выбора | 30                 | Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.                                                                                                                                                                                                                                                        |



| Стандартное имя поля партнера            | Тип данных                            | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Менеджер канала                          | Текст                                 | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Дата проверки соответствия требованиям   | Дата и мировое координированное время | 7                  | Дата, на которую назначен пересмотр статуса соответствия требованиям.                                                                                                                                                                                                                |
| Статус соответствия требованиям          | Список выбора                         | 30                 | Этот список выбора можно редактировать.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Описание                                 | Текст                                 | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Подразделение                            | Текст                                 | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Опыт                                     | Текст                                 | 30                 | Этот список выбора можно редактировать.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Внешний уникальный идентификатор         | Текст                                 | 30                 | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Имя Furigana                             | Текст                                 | 100                | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| HIN                                      | Текст                                 | 30                 | Идентификационный номер лечебного учреждения (HIN).                                                                                                                                                                                                                                  |
| Отрасль                                  | Список выбора                         | 50                 | Этот список выбора доступен только для чтения. По умолчанию он содержит следующие значения: "Автотранспорт", "Энергетика", "Финансовые услуги", "Передовая технология", "Производство", "Другое", "Лекарственные препараты", "Розничная торговля", "Обслуживание" и "Дальняя связь". |
| Тип влияния                              | Список выбора                         | 30                 | Этот список выбора можно редактировать.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Дата выполнения последнего назначения    | Дата и мировое координированное время | 7                  | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Дата представления последнего назначения | Дата и мировое координированное время | 7                  | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Стандартное имя поля партнера    | Тип данных                            | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата последнего обращения        | Дата и мировое координированное время | 7                  | Нет                                                                                                                                                    |
| Местоположение                   | Текст                                 | 50                 | Нет                                                                                                                                                    |
| Основной номер факса             | Телефон                               | 40                 | Нет                                                                                                                                                    |
| Основной номер телефона          | Телефон                               | 40                 | Нет                                                                                                                                                    |
| Потенциал рынка                  | Список выбора                         | 30                 | Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.                                                   |
| Сегмент рынка                    | Список выбора                         | 30                 | Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.                                                   |
| Доля рынка                       | Число                                 | Не применимо       | Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование. Число должно быть в диапазоне от нуля (0) до 100. |
| Максимальное число пользователей | Целое число                           | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                    |
| Число работников                 | Целое число                           | 22                 | Нет                                                                                                                                                    |
| Исходная организация партнера    | Список выбора                         | 100                | Этот список выбора доступен только для чтения. В нем содержится значение допустимого партнера.                                                         |
| Владелец                         | Текст                                 | 50                 | В этом поле содержится имя текущего владельца данной записи.                                                                                           |
| Организация партнера владельца   | Список выбора                         | 100                | Этот список выбора доступен только для чтения.                                                                                                         |
| Валюта партнера                  | Список выбора                         | 15                 | Этот список выбора доступен только для чтения. Данное значение должно совпадать с существующим значением текущей валюты партнера.                      |

| Стандартное имя поля партнера | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уровень партнера              | Список выбора | 30                 | Этот список выбора можно редактировать.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Имя партнера                  | Текст         | 100                | Это имя партнера.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Статус организации партнера   | Список выбора | 30                 | В этом поле указывается, является ли партнер активной или неактивной организацией Управления отношениями с партнерами (PRM). В случае активного статуса для организации партнера автоматически создается книга. В нее автоматически добавляются пользователи организации. Эта книга используется только при установлении отношений между партнерами в связанной позиции "Отношение между партнерами" для поля записи партнера. Этот список выбора допускает редактирование. |
| Группа значений списка выбора | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Прейскурант                   | Список выбора | 50                 | Этот список выбора доступен только для чтения. Его значениями по умолчанию являются имена прейскурантов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Тип основного партнера        | Список выбора | 30                 | Этот список выбора доступен только для чтения. Его значениями по умолчанию являются типы партнеров, связанные с данным партнером.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Главная организация партнера  | Список выбора | 100                | Этот список выбора доступен только для чтения. Его значением по умолчанию является значение партнера.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Приоритет                     | Список выбора | 30                 | Этот список выбора можно редактировать.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Открытое акционерное общество | Флажок        | Не применимо       | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ранжирование                  | Число         | 22                 | Нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Переназначение субъекта       | Флажок        | Не применимо       | В этом поле указывается, что субъект следует переназначить. Если этот флажок установлен и соответствующая функция включена администратором или                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Стандартное имя поля партнера | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |               |                    | руководителем для данной компании, к данной записи субъекта при импорте применяются правила автоматического назначения.                                                                                                                                                                                     |
| Ссылка                        | Флажок        | Не применимо       | Этот флажок следует установить при наличии соглашения, разрешающего передавать перспективным клиентам ссылку на данный субъект.                                                                                                                                                                             |
| Ссылка на                     | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Область                       | Список выбора | 25                 | Этот список выбора допускает редактирование. Допустимые значения по умолчанию: "Восток", "Запад" и "Центр".                                                                                                                                                                                                 |
| Маршрут                       | Список выбора | 30                 | Этот список выбора можно редактировать.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Адрес получателя товара       | Список выбора | 100                | Данное поле доступно, только если для компании установлен параметр "Общие адреса".<br>Данное значение должно совпадать с полем "Название адреса" в существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса. |
| Адрес получателя товара 1     | Текст         | 200                | Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)<br>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                       |
| Адрес доставки 2              | Текст         | 100                | Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)                                                                                                                                        |

| Стандартное имя поля партнера            | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          |               |                    | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Адрес доставки 3                         | Текст         | 50                 | <p>Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| Город отгрузки                           | Текст         | 50                 | Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Страна отгрузки                          | Список выбора | 30                 | <p>Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является <i>США</i>. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений в этом поле. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> (на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> |
| Доставка: почтовый ящик/ номер отделения | Текст         | 30                 | <p>Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса: Колония/ район, Код CEDEX, Адрес 4, Город и Район (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                       |

| Стандартное имя поля партнера                  | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Область доставки                               | Текст         | 50                 | <p>Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса или их эквиваленты, аналогичные штату США: "Штат Мексики", "Штат Бразилии", "Округ", "Часть территории", "Остров", "Префектура", "Регион", "Эмират" или "Область" (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)).</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p> |
| Доставка: штат США                             | Список выбора | 2                  | <p>Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.</p> <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                      |
| Доставка: почтовый индекс                      | Текст         | 30                 | <p>Данное поле недоступно, если для компании установлен параметр "Общие адреса".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Внешний идентификатор системы "Адрес доставки" | Текст         | 30                 | <p>Если для компании включен параметр "Общие адреса", то тип данных для данного поля становится списком выбора. Значение данного поля должно совпадать с внешним уникальным идентификатором существующей записи адреса. Также, если включен параметр "Общие адреса", то данное значение должно совпадать с существующей записью проверенного адреса.</p>                                                                                                                        |
| Исходная кампания                              | Список выбора | 100                | <p>Этот список выбора доступен только для чтения. Его значением по умолчанию является имя исходной кампании, в которой был создан данный субъект.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Стандартное имя поля партнера | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                         |
|-------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Статус                        | Список выбора | 30                 | Этот список выбора можно редактировать.                                                            |
| Территория                    | Список выбора | 50                 | Этот список выбора доступен только для чтения. Его значением по умолчанию является имя территории. |
| Веб-узел                      | Текст         | 100                | Нет.                                                                                               |
| Выручка с начала года         | Валюта        | 22                 | Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Это значение за период с начала года.      |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля партнерских программ: подготовка к импорту

В приведенной ниже таблице содержатся подробные сведения о настройке CSV-файла перед импортом партнерских программ в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля партнерской программы по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|---------------------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Дата начала                                 | Дата/время | 7                  | Нет        |
| Регистрация сделки разрешена                | Флажок     | Не применимо       | Нет        |
| Описание                                    | Текст      | 16, 350            | Нет        |
| Конечная дата                               | Дата/время | 7                  | Нет        |
| MDF - разрешено                             | Флажок     | Не применимо       | Нет        |



| Имя поля партнерской программы по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|---------------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Полное имя владельца                        | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Имя партнерской программы                   | Текст         | 30                 | Нет        |
| Тип партнера                                | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Тип программы                               | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Разрешены специальные цены                  | Флажок        | Не применимо       | Нет        |
| Статус                                      | Список выбора | 30                 | Нет        |

#### Поля компании плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом организаций плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля организации плана по умолчанию | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                       |
|-----------------------------------------|---------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|
| Субъект                                 | Список выбора       | 15                 | Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта организации.  |
| Бизнес-план                             | Список выбора       | 15                 | Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта бизнес-плана. |
| Подразделение                           | Текст               | 50                 | Нет                                                              |
| Группа значений списка выбора           | Текст               | 50                 | Нет                                                              |
| Основная организация плана              | Логическое значение | 1                  | Указывает, является ли организация основной организацией.        |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)
- Компании плана (на стр. 423)

#### Поля контакта для плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом контактов плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля контактов плана | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                     |
|--------------------------------------|---------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------|
| Бизнес-план                          | Список выбора       | 15                 | Ссылочное поле, содержащее идентификатор объекта бизнес-плана. |
| Контакт                              | Список выбора       | 15                 | Ссылочное поле, содержащее идентификатор объекта контакта.     |
| Подразделение                        | Текст               | 50                 | Нет                                                            |
| Группа значений списка выбора        | Текст               | 50                 | Нет                                                            |
| Основной контакт плана               | Логическое значение | 1                  | Указывает, является ли контакт основным контактом.             |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)
- Контакты плана (на стр. 427)

#### Поля сделки плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом сделок плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля бизнес-возможности плана | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                       |
|-----------------------------------------------|------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|
| Подразделение                                 | Текст      | 50                 | Нет                                                              |
| Группа значений списка выбора                 | Текст      | 50                 | Нет                                                              |
| Возможность                                   | Текст      | 15                 | Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта возможности.  |
| Бизнес-план                                   | Текст      | 15                 | Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта бизнес-плана. |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)
- Сделки плана (на стр. 430)

### Поля полиса: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом полисов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по полисам.

| Имя поля полиса                                      | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|------------------------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Статус выставления счетов                            | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Корпоративный субъект                                | Текст         | 15                 | Нет        |
| Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы | Текст         | 30                 | Нет        |
| Кампания                                             | Текст         | 15                 | Нет        |
| Кампания: Внешний идентификатор системы              | Текст         | 30                 | Нет        |

| Имя поля полиса                                   | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|---------------------------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Дата отмены                                       | Дата          | Не применимо       | Нет        |
| Компания: Внешний идентификатор системы           | Текст         | 30                 | Нет        |
| Код валюты                                        | Список выбора | 20                 | Нет        |
| Подразделение                                     | Текст         | 50                 | Нет        |
| Дата начала действия                              | Дата          | Не применимо       | Нет        |
| Окончание срока действия                          | Дата          | Не применимо       | Нет        |
| Внешний идентификатор системы                     | Текст         | 50                 | Нет        |
| Последнее внешнее обновление                      | Дата/время    | Не применимо       | Нет        |
| Внешний источник                                  | Текст         | 50                 | Нет        |
| Номинал                                           | Валюта        | 22                 | Нет        |
| Финансовая организация                            | Текст         | 15                 | Нет        |
| Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы | Текст         | 30                 | Нет        |
| Домохозяйство                                     | Текст         | 15                 | Нет        |
| Домохозяйство: Внешний идентификатор системы      | Текст         | 30                 | Нет        |
| Идентификатор интеграции                          | Текст         | 30                 | Нет        |
| Дата срока платежа по счету-фактуре               | Дата          | Не применимо       | Нет        |
| Владелец: Внешний идентификатор системы           | Текст         | 30                 | Нет        |
| Родительский полис                                | Текст         | 15                 | Нет        |

| Имя поля полиса                                   | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Родительский полис: Внешний идентификатор системы | Текст         | 50                 | Внешний уникальный идентификатор родительского полиса, связанного с данной записью.                                                           |
| Группа значений списка выбора                     | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                           |
| Номер полиса                                      | Текст         | 50                 | Заранее заданное поле для соответствующей записи. Это поле называется также полем номера полиса.                                              |
| Способ выплаты по полису                          | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                           |
| Тип полиса                                        | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                                           |
| Основное агентство                                | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                                                           |
| Основное агентство: Внешний идентификатор системы | Текст         | 30                 | Внешний уникальный идентификатор основного агентства (в поле "Корпоративный субъект" задано значение "Партнер"), связанного с данной записью. |
| Основной агент                                    | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                                                           |
| Основной агент: Внешний идентификатор системы     | Текст         | 30                 | Внешний уникальный идентификатор основного агента (контакта), связанного с данной записью.                                                    |

| Имя поля полиса               | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания |
|-------------------------------|---------------|--------------------|------------|
| Код изготовителя              | Текст         | 50                 | Нет        |
| План ставки                   | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Статус ставки                 | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Источник рекомендации         | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Статус                        | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Субстатус                     | Список выбора | 30                 | Нет        |
| Срок                          | Текст         | 50                 | Нет        |
| Общая сумма страховых взносов | Валюта        | 22                 | Нет        |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля держателя полиса: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных о держателях полисов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по держателям полисов.

| Имя поля держателя полиса по умолчанию                           | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Держатель корпоративного субъекта                                | Текст      | 15                 | Нет        |
| Держатель корпоративного субъекта: Внешний идентификатор системы | Текст      | 30                 | Нет        |

| Имя поля держателя полиса по умолчанию                 | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                        |
|--------------------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------|
| Компания: Внешний идентификатор системы                | Текст         | 50                 | Нет                                               |
| Держатель контакта                                     | Текст         | 15                 | Нет                                               |
| Держатель контакта: Внешний уникальный идентификатор   | Текст         | 50                 | Нет                                               |
| Код валюты                                             | Список выбора | 20                 | Нет                                               |
| Подразделение                                          | Текст         | 50                 | Нет                                               |
| Дата обмена                                            | Дата          | Не применимо       | Нет                                               |
| Внешний идентификатор системы                          | Текст         | 50                 | Нет                                               |
| Последнее внешнее обновление                           | Дата/время    | Не применимо       | Нет                                               |
| Внешний источник                                       | Текст         | 50                 | Нет                                               |
| Держатель домохозяйства                                | Текст         | 15                 | Нет                                               |
| Держатель домохозяйства: Внешний идентификатор системы | Текст         | 30                 | Нет                                               |
| Процент держателя                                      | Процент       | 22                 | Нет                                               |
| Тип застрахованного лица                               | Список выбора | 30                 | Нет                                               |
| Идентификатор интеграции                               | Текст         | 30                 | Нет                                               |
| Владелец: Внешний идентификатор системы                | Текст         | 30                 | Нет                                               |
| Группа значений списка выбора                          | Текст         | 50                 | Нет                                               |
| Полис                                                  | Текст         | 15                 | Заранее заданные поля для соответствующей записи. |



| Имя поля держателя полиса по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                            |
|----------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Полис: Внешний идентификатор системы   | Текст         | 50                 | Внешний уникальный идентификатор полиса, связанного с данной записью. |
| Имя держателя полиса                   | Текст         | 250                | Заранее заданные поля для соответствующей записи.                     |
| Роль                                   | Список выбора | 30                 | Заранее заданные поля для соответствующей записи.                     |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

#### Поля портфелей: подготовка к импорту

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта функция может быть недоступна в некоторых версиях приложения, поскольку она не является частью стандартного приложения.

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом субъектов портфеля в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля субъекта портфеля по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                     |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Валюта субъекта                         | Список выбора | 15                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных |

| Имя поля субъекта портфеля по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |               |                    | значений допустимым значениям.                                                                                                                                                |
| Номер счета                             | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                                                           |
| Тип субъекта                            | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Договор страхования ренты", "Групповой полис", "401К", "Выписка чека", "ИУП", "Страхование жизни", "Взаимный фонд", "Сбережения", "Другое" |
| Годовая процентная ставка               | Число         | 15                 | Нет                                                                                                                                                                           |
| Дата отмены/продажи                     | Дата          | 7                  | Нет                                                                                                                                                                           |
| Предельная сумма кредита                | Валюта        | 20                 | Нет                                                                                                                                                                           |
| Подразделение                           | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                           |
| Дата начала действия                    | Дата          | 7                  | Нет                                                                                                                                                                           |
| Окончание срока действия                | Дата          | 7                  | Нет                                                                                                                                                                           |
| Внешний уникальный идентификатор        | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                           |
| Номинал                                 | Валюта        | 20                 | Нет                                                                                                                                                                           |
| Учреждение                              | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                                                           |
| Расположение учреждения                 | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                           |
| Сумма ссуды                             | Валюта        | 20                 | Нет                                                                                                                                                                           |
| Погашение                               | Дата          | 7                  | Нет                                                                                                                                                                           |
| Группа значений списка выбора           | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                           |

| Имя поля субъекта портфеля по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                    |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Премиальный                             | Валюта        | 20                 | Нет                                                                                           |
| Идентификатор основного владельца       | Текст         | 50                 | Нет                                                                                           |
| Продукт                                 | Текст         | 50                 | Нет                                                                                           |
| Дата закупки                            | Дата          | 7                  | Нет                                                                                           |
| Выручка                                 | Валюта        | 20                 | Нет                                                                                           |
| Класс риска                             | Текст         | 50                 | Нет                                                                                           |
| Статус                                  | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Активно", "Отложено", "Котировка", "Прервано" и "Закрыто". |
| Срок                                    | Число         | 20                 | Нет                                                                                           |
| Единица измерения срока                 | Список выбора | 20                 | Допустимые значения по умолчанию: "День", "Неделя", "Месяц", "Год".                           |
| Общая стоимость активов                 | Валюта        | 20                 | Нет                                                                                           |
| Дата оценки                             | Дата          | 7                  | Нет                                                                                           |
| Внешний идентификатор учреждения        | Текст         | 30                 | Связи учреждения с субъектом.                                                                 |
| Внешний идентификатор продукта          | Текст         | 30                 | Нет                                                                                           |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Портфели \(на стр. 724\)](#)
- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)

**Поля преискуранта: подготовка к импорту**

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом преискурантов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Преискуронт по умолчанию<br>Имя поля | Тип данных       | Максимальная длина | Примечания                                                         |
|--------------------------------------|------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Валюта                               | Varchar          | 20                 | Валюта преискуранта.                                               |
| Описание                             | Varchar          | 255                | Нет                                                                |
| Действительно с                      | Дата/время (UTC) | 7                  | Дата, начиная с которой преискуронт вступает в силу.               |
| Действительно по                     | Дата/время (UTC) | 7                  | Дата окончания действия преискуранта.                              |
| Владелец                             | Varchar          | 15                 | Владелец записи                                                    |
| Имя преискуранта                     | Varchar          | 50                 | Нет                                                                |
| Статус                               | Varchar          | 30                 | Текущий статус преискуранта: "Выполняется", "Опубликовано" и т. п. |
| Тип                                  | Varchar          | 30                 | Тип преискуранта.                                                  |

**Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

**Поля позиции строки преискуранта: подготовка к импорту**

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом позиций строк преискурантов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Позиция строки<br>прейскуранта по<br>умолчанию Имя поля | Тип данных       | Максимальная<br>длина | Примечания                                                 |
|---------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------|
| Описание                                                | Varchar          | 255                   | Нет                                                        |
| Действительно с                                         | Дата/время (UTC) | 7                     | Дата, начиная с которой прейскурант вступает в силу.       |
| Действительно по                                        | Дата/время (UTC) | 7                     | Дата окончания действия прейскуранта.                      |
| Цена по прейскуранту                                    | Номер            | 22                    | Цена продукта.                                             |
| Владелец                                                | Varchar          | 15                    | Владелец записи                                            |
| Прейскурант                                             | Varchar          | 15                    | Имя прейскуранта, с которым связана данная позиция строки. |
| Тип цены                                                | Varchar          | 30                    | Тип цены позиции строки: например, стандартная.            |
| Продукт                                                 | Varchar          | 15                    | Продукт, определяемый позицией строки прейскуранта.        |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля категории продуктов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом полей категорий продуктов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля получателей<br>кампании по умолчанию | Тип<br>данных | Максимальная<br>длина |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------------------|
| Имя категории                                 | Текст         | 100                   |
| Родительская категория                        | Текст         | 100                   |

| Имя поля получателей кампании по умолчанию   | Тип данных | Максимальная длина |
|----------------------------------------------|------------|--------------------|
| Внешний уникальный идентификатор             | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор родительского продукта | Текст      | 30                 |
| Описание                                     | Текст      | 16,350             |

#### Поля продуктов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом продуктов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Продукт по умолчанию Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кузов                         | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.<br>Значения по умолчанию: "Купе", "Салон", "Кабриолет", "Хэтчбэк", "Универсал", "Седан"                                        |
| Категория                     | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Фургон", "Тягач", "Внедорожник", "Внутр.", "Тяжелый грузовик", "Внешн.", "Электрооборудование", "Трансмиссия", "Легкий грузовик", "Легковой автомобиль" |
| Контроль                      | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                        |
| Цена по счету-фактуре дилера  | Валюта        | 15                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                                                                                |
| Описание                      | Текст         | 255                | Нет                                                                                                                                                                                        |
| Подразделение                 | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                        |

| Продукт по умолчанию Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                       |
|-------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дверца                        | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.<br>Допустимые значения по умолчанию: "3 двери", "2 двери", "4 двери" |
| Двигатель                     | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                      |
| Отслеживание номера лота      | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                              |
| Марка                         | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                      |
| Модель                        | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.                                                                      |
| Заказ разрешен                | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                              |
| Родительский продукт          | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                              |
| Артикул                       | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                              |
| Группа значений списка выбора | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                              |
| Тип цены                      | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                              |
| Категория продукта            | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                              |
| Валюта продукта               | Валюта        | 15                 | Нет                                                                                                                              |
| Название продукта             | Текст         | 100                | По умолчанию обязательное поле.                                                                                                  |
| Тип продукта                  | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                              |
| Версия                        | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                              |
| С серийным номером            | Флажок        | Не применимо       | Нет                                                                                                                              |
| Статус                        | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                              |
| Подтип                        | Список выбора | 30                 | Нет                                                                                                                              |



| Продукт по умолчанию Имя поля      | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                     |
|------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------|
| Класс терапевтического воздействия | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. |
| Трансмиссия                        | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.    |
| Отделка кузова                     | Список выбора | 30                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.    |
| Тип                                | Список выбора | 30                 | Нет                                                            |
| Год                                | Число         | 50                 | Относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.    |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

### Поля показаний для продуктов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом продуктов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец 'Поле по умолчанию' в этой таблице содержит только первоначальное имя (имя по умолчанию) каждого поля. Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля показаний для продукта | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                     |
|---------------------------------------------|------------|--------------------|------------------------------------------------|
| Подразделение                               | Текст      | 50                 | Нет                                            |
| Группа значений списка выбора               | Текст      | 50                 | Нет                                            |
| Имя показания для продукта                  | Текст      | 50                 | Должно быть уникальным в рамках компании.      |
| Ид. продукта                                | Ссылка     | Не применимо       | Поиск продукта на уровне торговой марки.       |
| Название продукта                           | Ссылка     | Не применимо       | Поиск имени продукта на уровне торговой марки. |

| Стандартное имя поля показаний для продукта | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                  |
|---------------------------------------------|------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Категория продукта                          | Ссылка     | Не применимо       | Текст доступен только для чтения. Имя отражает категорию продукта выбранной торговой марки. |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля отказа от ответственности для образцов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных отказа от ответственности для образцов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля отказа от ответственности для образцов | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                      |
|-------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Примечания                                                  | Текст         | 255                | Это поле содержит дополнительную информацию для поля отказа от ответственности. |
| Страна                                                      | Список выбора | 30                 | Страна, которой адресуется отказ от ответственности.                            |
| Число                                                       | Текст         | 15                 | Нет.                                                                            |
| Подразделение                                               | Текст         | 50                 | Нет.                                                                            |
| Группа значений списка выбора                               | Текст         | 50                 | Нет.                                                                            |
| Язык по умолчанию                                           | Список выбора | 30                 | Язык по умолчанию для связанной записи отказа от ответственности.               |
| Текст отказа от ответственности                             | Текст         | 1000               | Это текст отказа от ответственности.                                            |

| Стандартное имя поля отказа от ответственности для образцов | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                          |
|-------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Конечная дата                                               | Дата/время    | 7                  | Дата истечения срока отказа от ответственности.                                     |
| Начальная дата                                              | Дата/время    | 7                  | Дата истечения начала действия отказа от ответственности.                           |
| Статус                                                      | Список выбора | 30                 | Значения для этого поля: "Активно", "Неактивно" и "Просрочено".                     |
| Тип                                                         | Список выбора | 30                 | Это значение указывает вид отказа от ответственности - глобальный или многоязычный. |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля запасов образцов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом запасов образцов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля запасов образцов | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                               |
|---------------------------------------|------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор отчета об аудите        | Текст      | 15                 | Нет                                                                      |
| Подразделение                         | Текст      | 50                 | Нет                                                                      |
| Период учета запасов                  | Текст      | 15                 | Ссылочное поле, указывающее идентификатор объекта периода учета запасов. |
| Последняя общая инвентаризация        | Число      | 22                 | Нет                                                                      |

| Стандартное имя поля<br>запасов образцов | Тип данных | Максимальная<br>длина | Примечания                                                         |
|------------------------------------------|------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------|
| № партии                                 | Текст      | 15                    | Нет                                                                |
| Входящее сальдо                          | Число      | 22                    | Нет                                                                |
| Общая инвентаризация                     | Число      | 22                    | Нет                                                                |
| Группа значений списка<br>выбора         | Текст      | 50                    | Нет                                                                |
| Образец                                  | Текст      | 15                    | Ссылочное поле, указывающее на<br>образец продукта данных запасов. |
| Системный счетчик                        | Число      | 22                    | Нет                                                                |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)
- [Запасы образцов](#) (на стр. 598)

### Поля партии образцов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом партий образцов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Партия образцов по<br>умолчанию Имя поля | Тип данных | Максимальная<br>длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата прекращения                         | Текст      | 255                   | Текстовая версия поля CutOff_Date.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Cutoff_Date                              | Дата       | 10                    | Эта дата вычисляется следующим<br>образом: дата окончания срока<br>действия минус значение в поле дней<br>сокращения (поле "Краткий формат<br>дней недели"). Например, если датой<br>окончания срока действия является 31<br>января, а поле дней сокращения<br>содержит значение 30, то значением в<br>поле Cutoff_Date будет 1 января. Это |

| Партия образцов по умолчанию<br>Имя поля | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                                                                |
|------------------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          |                     |                    | означает, что партия образцов должна быть использована в ближайшем будущем или возвращена в главный офис. |
| Описание                                 | Текст               | 255                | Описание партии.                                                                                          |
| Подразделение                            | Текст               | 50                 | Нет                                                                                                       |
| Окончание срока действия                 | Дата                | 7                  | Дата окончания срока действия партии образцов.                                                            |
| Запасы по партии                         | Логическое значение | 1                  | Это поле указывает, на каком уровне отслеживаются запасы: на уровне партии или уровне продукта.           |
| № партии                                 | Текст               | 100                | Имя партии.                                                                                               |
| Заказ разрешен                           | Логическое значение | 1                  | Это поле указывает, может ли быть заказана данная партия.                                                 |
| Группа значений списка выбора            | Текст               | 50                 | Нет                                                                                                       |
| Уровень продукта                         | Номер               | 22                 | Нет                                                                                                       |
| Образец                                  | Текст               | 15                 | Название продукта.                                                                                        |
| Дни сокращения                           | Число               | 22                 | Число дней опережения                                                                                     |
| Начальная дата                           | Дата                | 7                  | Начальная дата партии образцов.                                                                           |
| ЕИ                                       | Текст               | 30                 | Единица измерения                                                                                         |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)
- [Партии образцов](#) (на стр. 654)

### Поля запроса образцов: подготовка к импорту

В следующей таблице приводятся сведения о настройке CSV-файла перед импортом запросов образцов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по

типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь со следующими сведениями, прежде чем импортировать данные.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля запроса образцов         | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъект                                       | Текст         | 15                 | Нет.                                                                                                                                                         |
| Организация: внешний уникальный идентификатор | Текст         | 30                 | Уникальный внешний идентификатор родительской записи организации, с которой связан запрос образцов.                                                          |
| Книга                                         | Строка        | 150                | Нет                                                                                                                                                          |
| Книга: идентификатор                          | Строка        | 15                 | Нет                                                                                                                                                          |
| Адрес получателя счета                        | Текст         | 15                 | Адрес, по которому будет выставлен счет для заказа.                                                                                                          |
| Контакт                                       | Текст         | 15                 | Это поле является обязательным.                                                                                                                              |
| Контакт: внешний уникальный идентификатор     | Текст         | 30                 | Уникальный внешний идентификатор родительской записи контакта, с которой связан запрос образцов.                                                             |
| Валюта                                        | Список выбора | 15                 | Значения в этом списке выбора доступны только для чтения. Импортируемые значения должны соответствовать допустимым значениям этого списка выбора.            |
| Описание                                      | Текст         | 255                | В этом поле содержится описание записи запроса образцов.                                                                                                     |
| Подразделение                                 | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                          |
| Дата обмена                                   | Дата          | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                          |
| Внешний флаг                                  | Текст         | 1                  | Значениями для этого поля являются "Y" (да) и "N" (нет). Если внешний флаг имеет значение Y (да), это означает, что запрос образцов создан внешней системой. |

| Стандартное имя поля запроса образцов   | Тип данных                            | Максимальная длина | Примечания                                                                                        |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Внешний уникальный идентификатор        | Текст                                 | 30                 | Нет.                                                                                              |
| Идентификатор                           | Текст                                 | 15                 | Это поле содержит идентификатор запроса образцов.                                                 |
| Заказ создан                            | Дата и мировое координированное время | 7                  | Дата и время создания заказа.                                                                     |
| Сообщение об интеграции заказа          | Текст                                 | 255                | Нет.                                                                                              |
| Номер заказа                            | Текст                                 | 50                 | Стандартным значением этого поля является идентификатор заказа.                                   |
| Владелец                                | Текст                                 | 15                 | В этом поле указывается владелец записи.                                                          |
| Владелец: Внешний идентификатор системы | Текст                                 | 30                 | Уникальный внешний идентификатор родительской записи владельца, с которой связан запрос образцов. |
| Группа значений списка выбора           | Текст                                 | 50                 | Нет                                                                                               |
| Адрес получателя товара                 | Текст                                 | 15                 | Адрес, по которому будет отправлен заказ. Это обязательное поле.                                  |
| Идентификатор адреса получателя товара  | Текст                                 | 15                 | Поле идентификатора для адреса получателя товара.                                                 |
| Статус                                  | Список выбора                         | 30                 | Код статуса для запроса образцов.                                                                 |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

### Поля позиции запроса образцов: подготовка к импорту

В следующей таблице приводятся сведения о настройке CSV-файла перед импортом позиций запросов образцов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь со следующими сведениями, прежде чем импортировать данные.



**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля<br>позиции запроса<br>образцов | Тип данных    | Максимальная<br>длина | Примечания                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Контакт: внешний<br>уникальный<br>идентификатор     | Текст         | 30                    | Нет.                                                                                                                                              |
| Валюта                                              | Список выбора | 15                    | Значения в этом списке выбора доступны только для чтения. Импортируемые значения должны соответствовать допустимым значениям этого списка выбора. |
| Сумма скидки                                        | Число         | 22                    | Нет.                                                                                                                                              |
| Процент скидки                                      | Номер         | 22                    | Нет.                                                                                                                                              |
| Подразделение                                       | Текст         | 50                    | Нет.                                                                                                                                              |
| Идентификатор                                       | Текст         | 15                    | Это поле содержит идентификатор позиции запроса образцов.                                                                                         |
| Порядок                                             | Текст         | 15                    | Это поле содержит идентификатор запроса образца. Это обязательное поле.                                                                           |
| Номер позиции заказа                                | Текст         | 15                    | Это поле содержит идентификатор позиции для запроса образца.                                                                                      |
| Владелец: Внешний<br>идентификатор системы          | Текст         | 30                    | Уникальный внешний идентификатор родительской записи запроса образцов, с которой связана позиция запроса образцов.                                |
| Позиция значения списка<br>выбора                   | Текст         | 50                    | Нет.                                                                                                                                              |
| Цена                                                | Номер         | 22                    | Нет.                                                                                                                                              |
| Цена после скидки                                   | Число         | 22                    | Нет.                                                                                                                                              |
| Продукт                                             | Текст         | 15                    | Это поле содержит внешний ключ для идентификатора продукта. Это обязательное поле.                                                                |

| Стандартное имя поля позиции запроса образцов | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Продукт: внешний уникальный идентификатор     | Текст         | 30                 | Уникальный внешний идентификатор родительской записи продукта, с которой связана позиция запроса образцов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Количество                                    | Номер         | 22                 | <p>Это поле содержит количество заказанных продуктов. Это обязательное поле, и оно должно содержать положительное значение.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если определен тип записи "Размещение запросов образцов", значение в поле "Количество" проверяется по соответствующим полям "Размещенное количество", "Максимальное количество" и "Максимальное количество на клиента". Если проверка не пройдена, импортировать тип записи "Позиция запроса образца" в Oracle CRM On Demand невозможно.</p> |
| Статус                                        | Список выбора | 30                 | Код статуса для позиции запроса образцов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если продукт заблокирован для контакта, нельзя импортировать позицию для запроса образца для данного продукта и контакта. При попытке сделать это запись не будет импортирована, а в файле журнала появится сообщение об ошибке для запроса импорта. Дополнительные сведения о блокировке продуктов для контактов см. в разделе [Заблокированные продукты \(на стр. 711\)](#).

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных \(см. \[Инструкции по типам полей для импорта данных\]\(#\) на стр. 1833\)](#)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)

#### Поля транзакции с образцами: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом транзакций с образцами в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных \(см. \[Инструкции по типам полей для импорта данных\]\(#\) на стр. 1833\)](#). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

Если для автоматической отправки ряда транзакций с образцами во время импорта требуется использовать действие потока операций, следует воспользоваться пользовательским полем, например установить для поля "Пометить для отправки" значение Y (да), чтобы указать, что транзакции с образцами готовы к отправке после завершения импорта. Дополнительные сведения об использовании действия потока операций "Отправить" для отправки транзакций с образцами см. в разделе [Настройка автоматической отправки транзакций с образцами \(на стр. 2101\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Транзакции с образцами по умолчанию Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                       |
|----------------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число отправленных пакетов                   | Число         | 22                 | Число отправляемых пакетов при передаче транзакций с образцами.                                                  |
| Число полученных пакетов                     | Число         | 22                 | Число пакетов, которые были получены при передаче транзакций с образцами.                                        |
| Основание корректировки                      | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию для этого поля: субъективная ошибка, хищение, начальное число, потеряно, найдено и запрос. |
| Примечания                                   | Текст         | 255                | Поле описания.                                                                                                   |
| Дата                                         | Дата/время    | 7                  | Дата транзакции.                                                                                                 |
| Подразделение                                | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                              |
| Ожидаемая дата прибытия                      | Дата/время    | 7                  | Нет                                                                                                              |
| Ожидаемая дата доставки                      | Дата/время    | 7                  | Нет                                                                                                              |
| Из транзакции                                | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                              |
| Период учета запасов: начальная дата         | Дата/время    | 7                  | Нет                                                                                                              |
| Дата окончания периода запасов               | Дата/время    | 7                  | Нет                                                                                                              |
| № счета-фактуры                              | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                              |
| Имя                                          | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                              |
| Родительская транзакция                      | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                              |
| Группа значений списка выбора                | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                              |

| Транзакции с образцами по умолчанию Имя поля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                            |
|----------------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата получения                               | Дата/время    | 7                  | Нет                                                                                                   |
| Корневая транзакция                          | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                   |
| Статус                                       | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: выполняется, в пути, скорректировано, обработано и обработано с расхождениями. |
| Дата отправки                                | Дата/время    | 7                  | Нет                                                                                                   |
| Учетный номер                                | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                   |
| Перенос в                                    | Текст         | 15                 | Нет                                                                                                   |
| Тип                                          | Список выбора | 30                 | Значения по умолчанию: перенос в, перенос из, образец потерян, корректировка запасов и выплаты.       |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

#### Поля запросов на обслуживание: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом запросов на обслуживание в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля запроса на обслуживание | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                |
|----------------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------|
| Субъект                                      | Текст         | 100                | Нет                                                       |
| Внешний идентификатор организации            | Текст         | 30                 | Нет                                                       |
| Область                                      | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Продукт", "Установка", |

| Стандартное имя поля запроса на обслуживание | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |               |                    | "Техобслуживание", "Обучение", "Другое"                                                                                                                                                                                   |
| Причина                                      | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Нечеткие инструкции", "Требуется обучение пользователя", "Существующий вопрос", "Новый вопрос", "Другое"                                                                               |
| Закрыто                                      | Время         | Дата/время         | Нет                                                                                                                                                                                                                       |
| Контакт                                      | Текст         | 255                | Нет                                                                                                                                                                                                                       |
| Внешний идентификатор контакта               | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                       |
| Дилер                                        | Список выбора | 100                | Oracle CRM On Demand Automotive Edition                                                                                                                                                                                   |
| Описание                                     | Текст         | 16,350             | Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов. |
| Подразделение                                | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                       |
| Внешний уникальный идентификатор             | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                       |
| Время открытия                               | Дата/время    | 7                  | Нет                                                                                                                                                                                                                       |
| Возможность                                  | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                       |

| Стандартное имя поля запроса на обслуживание | Тип данных        | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|-------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Владелец                                     | Электронная почта | 50                 | <p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p> |
| Внешний идентификатор владельца              | Текст             | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Группа значений списка выбора                | Текст             | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Главная организация партнера                 | Varchar           | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Приоритет                                    | Список выбора     | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: 1 - СРОЧНО, 2 - высокий, 3 - средний, 4 - низкий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Продукт                                      | Список выбора     | 100                | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Переназначение владельца                     | Флажок            | Не применимо       | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Обслуживающий дилер                          | Текст             | 70                 | Oracle CRM On Demand Automotive Edition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Источник                                     | Список выбора     | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Телефон", "Веб", "Электронная почта", "Факс"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Валюта 30                                    | Текст             | 20                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Стандартное имя поля запроса на обслуживание | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                   |
|----------------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер запроса на обслуживание                | Текст         | 64                 | Нет                                                                                                                          |
| Статус                                       | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Открыто", "Отложено", "Закрыто", "Открыто - передано в вышестоящую инстанцию", "Отменено" |
| Тема                                         | Текст         | 250                | Нет                                                                                                                          |
| Тип                                          | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Вопрос", "Выпуск", "Запрос на усовершенствование", "Другое"                               |
| Транспортное средство                        | Текст         | 100                | Нет                                                                                                                          |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля запросов на обслуживание \(на стр. 442\)](#)
- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)

#### Поля подписи: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом подписей в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Перед выполнением импорта следует изучить приведенную ниже информацию по импорту.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Подпись по умолчанию Имя поля   | Тип данных | Максимальная длина | Примечания |
|---------------------------------|------------|--------------------|------------|
| Идентификатор действия          | Текст      | 15                 | Нет        |
| Имя контакта                    | Текст      | 50                 | Нет        |
| Фамилия контакта                | Текст      | 50                 | Нет        |
| Текст отказа от ответственности | Текст      | 500                | Нет        |



| Подпись по умолчанию Имя поля    | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                  |
|----------------------------------|------------|--------------------|---------------------------------------------|
| Текст заголовка                  | Текст      | 800                | Нет                                         |
| Имя торгового представителя      | Текст      | 50                 | Нет                                         |
| Фамилия торгового представителя  | Текст      | 50                 | Нет                                         |
| Элемент управления \\"Подпись\\" | Текст      | 16000              | Это поле содержит координаты x и y подписи. |
| Дата подписи                     | Дата       | 7                  | Нет                                         |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)

### Поля социальных профилей: подготовка к импорту

Следующая таблица содержит подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом социальных профилей в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Перед выполнением импорта следует изучить приведенную ниже информацию по импорту.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартное имя поля социального профиля | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                        |
|------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сообщество                               | Текст         | 255                | Название сайта социальной сети, где был замечен контакт (например, Facebook или Twitter).         |
| Валюта                                   | Список выбора | 15                 | Нет.                                                                                              |
| Дата обмена                              | Дата          | Не применимо       | Нет.                                                                                              |
| Ссылка на автора                         | URL           | 255                | Веб-ссылка на страницу профиля пользователя для этого типа социальной сети. Открывает новое окно. |

| Стандартное имя поля социального профиля | Тип данных          | Максимальная длина | Примечания                                                                          |
|------------------------------------------|---------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Автор                                    | Текст               | 100                | Уникальное имя пользователя контакта на сайте социальной сети.                      |
| Активно                                  | Логическое значение | 1                  | Указывает, активен ли профиль в социальной сети. Значение по умолчанию: истина (1). |

#### Поля решений: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом решений в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Решение по умолчанию Имя поля    | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                |
|----------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Подразделение                    | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                       |
| Внешний уникальный идентификатор | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                       |
| Часто задаваемые вопросы         | Текст         | 250                | Нет                                                                                                                                                       |
| Идентификатор интеграции         | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                       |
| Группа значений списка выбора    | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                       |
| Категория продукта               | Список выбора | 100                | Нет                                                                                                                                                       |
| Опубликовано                     | Список выбора | 1                  | Допустимыми значениями по умолчанию являются "Y" (да) и "N" (нет). Эти значения должны вводиться на английском языке вне зависимости от параметров языка. |
| Оценка 1                         | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                          |

| Решение по умолчанию Имя поля       | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |               |                    | Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О полях, отображаемых как изображения</a> (на стр. 62).                                                            |
| Оценка 2                            | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                     |
| Оценка 3                            | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2, 3, 4, 5.                                                                                                     |
| Количество запросов на обслуживание | Целое число   | 22                 | Нет                                                                                                                                                                  |
| Валюта решения                      | Список выбора | 20                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.                        |
| Сведения о решении                  | Текст         | 16,000             | Нет                                                                                                                                                                  |
| Оценка решения                      | Число         | 15                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.                        |
| Статус                              | Список выбора | 30                 | Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Утверждено", "Устарело"                                                                                                 |
| Светофор 1                          | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.<br>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">О полях, отображаемых как изображения</a> (на стр. 62). |
| Светофор 2                          | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.                                                                                                              |
| Светофор 3                          | Целое число   | Не применимо       | Допустимые значения для этого поля: null (пусто), 1, 2.                                                                                                              |
| Заголовок                           | Текст         | 100                | По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                      |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Поля решения (см. [Поля решений](#) на стр. 451)
- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)

## ■ Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля продукта с особой ценой: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом продуктов с особой ценой в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Продукт с особой ценой по умолчанию<br>Имя поля | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------|------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Авторизованная стоимость                        | Число      | 22                 | Цена партнера, по которой ведутся переговоры относительно запроса особой цены.                                              |
| Имя конкурента                                  | Varchar    | 100                | Имя конкурента для запроса.                                                                                                 |
| Партнер конкурента                              | Varchar    | 100                | Имя партнера конкурента.                                                                                                    |
| Продукт конкурента                              | Varchar    | 100                | Название продукта конкурента.                                                                                               |
| Цена продукта конкурента.                       | Число      | 22                 | Цена для продукта конкурента.                                                                                               |
| Валюта                                          | Varchar    | 20                 | Нет                                                                                                                         |
| Описание                                        | Varchar    | 250                | Нет                                                                                                                         |
| Рекомендованная производителем розничная цена   | Число      | 22                 | Предложенная изготовителем розничная цена в используемой валюте.                                                            |
| Другие сведения о конкурентах                   | Varchar    | 250                | Любые другие сведения относительно предложений конкурентоспособных продуктов, например, обоснование особых цен и так далее. |
| Продукт                                         | Varchar    | 15                 | Имя продукта в запросе особой цены.                                                                                         |
| Стоимость закупки                               | Число      | 22                 | Цена, которую партнер первоначально заплатил для покупки продукта.                                                          |
| Количество                                      | Число      | 22                 | Ожидаемое количество продуктов, которые будут проданы по этому запросу.                                                     |

| Продукт с особой ценой по умолчанию Имя поля | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                       |
|----------------------------------------------|------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|
| Запрошенная стоимость                        | Номер      | 22                 | Сниженная цена, которую запрашивает партнер.                     |
| Запрошенная конечная цена                    | Число      | 22                 | Цена перепродажи, по которой партнер хотел продать продукт.      |
| Запрос особых цен                            | Varchar    | 15                 | Запрос особых цен, с которым связан этот продукт с особой ценой. |
| Предложенная конечная цена                   | Число      | 22                 | Цена перепродажи, предложенная владельцем торговой марки.        |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля запроса особых цен: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом запросов особых цен в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Запрос особых цен по умолчанию Имя поля | Тип данных                            | Максимальная длина | Примечания                                   |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|
| Статус утверждения                      | Varchar                               | 30                 | Статус утверждения для запроса особых цен.   |
| Утверждающий                            | Varchar                               | 15                 | Имя утверждающего.                           |
| Дата разрешения                         | Дата и мировое координированное время | 7                  | Дата и время утверждения запроса особых цен. |
| Дата решения по претензии               | Дата                                  | 7                  | Дата принятия решения по данному требованию. |
| Статус заявления на выплату             | Дата                                  | 7                  | Статус заявления на особые цены.             |

| Запрос особых цен по умолчанию Имя поля | Тип данных                            | Максимальная длина | Примечания                                                                                |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Валюта                                  | Varchar                               | 20                 | Валюта запроса особых цен.                                                                |
| Регистрация сделки                      | Varchar                               | 15                 | Регистрация сделки, которая связана с запросом особых цен.                                |
| Описание                                | Varchar                               | 15                 | Нет                                                                                       |
| Дата окончания                          | Дата                                  | 7                  | Дата, к которой должен быть обработан запрос.                                             |
| Конечный заказчик                       | Varchar                               | 15                 | Заказчик для запроса. Если запрос связан со сделкой, то можно выбрать организацию сделки. |
| Конечная дата                           | Мировое координированное время (дата) | 7                  | Дата и время, после которых особая цена не действует.                                     |
| Фонд                                    | Varchar                               | 15                 | Имя фонда, связанного с запросом особых цен.                                              |
| Последний утверждающий                  | Varchar                               | 15                 | Имя лица, которое последним утверждало запрос.                                            |
| Возможность                             | Varchar                               | 15                 | Сделка, с которой связан запрос.                                                          |
| Исходная организация партнера           | Varchar                               | 15                 | Партнер, подавший запрос особых цен.                                                      |
| Владелец                                | Varchar                               | 15                 | Владелец записи.                                                                          |
| Организация партнера владельца          | Varchar                               | 15                 | Организация партнера, где работает владелец.                                              |
| Партнерская программа                   | Varchar                               | 15                 | Программа партнерства, с которой связан запрос.                                           |
| Главная организация партнера            | Varchar                               | 15                 | Компания партнера, которая занимается запросом особых цен.                                |
| Код основания                           | Varchar                               | 30                 | Причина возвращения или отклонения запроса особых цен.                                    |
| Дата запроса                            | Дата                                  | 7                  | Дата и время создания запроса особых цен.                                                 |

| Запрос особых цен по умолчанию Имя поля       | Тип данных                            | Максимальная длина | Примечания                                                                 |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Имя запроса                                   | Varchar                               | 50                 | Имя запроса.                                                               |
| Начальная дата                                | Дата и мировое координированное время | 7                  | Дата и время начала действия особой цены.                                  |
| Статус отправки                               | Varchar                               | 30                 | Статус отправки (не отправлено, отправлено или отозвано).                  |
| Дата отправки                                 | Дата и мировое координированное время | 7                  | Дата и время отправки запроса.                                             |
| Общая разрешенная сумма                       | Число                                 | 22                 | Общая сумма, на которую оформляется разрешение.                            |
| Общая запрошенная сумма                       | Номер                                 | 22                 | Общая сумма, которую запрашивал партнер.                                   |
| Общая утвержденная сумма требования           | Номер                                 | 22                 | Общая сумма, которая была утверждена для партнера по заявлению на выплату. |
| Общая запрошенная сумма заявления на выплату. | Номер                                 | 22                 | Общая сумма, которая была запрошена партнером в заявлении на выплату.      |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Поля контактов задач: подготовка к импорту

Следующая таблица содержит конкретную информацию о настройке файла CSV перед импортом ссылок между контактами и задачами в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.



| Имя поля контакта задачи по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина |
|---------------------------------------|------------|--------------------|
| Полное имя контакта                   | Текст      | 60                 |
| Внешний идентификатор контакта        | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор задачи          | Текст      | 30                 |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

### Пользовательские поля задач: подготовка к импорту

Следующая таблица содержит конкретную информацию о настройке файла CSV перед импортом ссылок между пользователями и задачами в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля пользователя задачи по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина |
|-------------------------------------------|------------|--------------------|
| Идентификатор пользователя                | Текст      | 50                 |
| Внешний идентификатор задачи              | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор пользователя        | Текст      | 30                 |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

#### Поля позиции в операции: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом позиций транзакций в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Стандартная позиция транзакции Имя поля | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                                                                             |
|-----------------------------------------|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Описание                                | Текст      | 250                | Описание позиции транзакции.                                                           |
| Период учета запасов                    | Текст      | 15                 | Нет                                                                                    |
| Номер строки                            | Число      | 22                 | Уникальный номер, связанный с записью заголовка транзакции.                            |
| № партии                                | Текст      | 15                 | Ссылочное поле для хранения идентификатора партии образцов.                            |
| Количество                              | Число      | 22                 | Количество образцов, связанное с позицией транзакции.                                  |
| Образец                                 | Текст      | 15                 | Имя образца, указанное в позиции транзакции. Необходимо задокументировать все образцы. |
| Отгруженное количество                  | Число      | 22                 | Количество образцов, отгруженных как позиция транзакции.                               |
| № транзакции                            | Текст      | 15                 | Ссылочное поле для хранения идентификатора транзакции с образцами.                     |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- Импорт данных (на стр. 2039)

**Пользовательские поля: подготовка к импорту**

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом пользователей в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для импорта записей пользователей роль должна иметь полномочия "Управление пользователями".

Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля пользователя по умолчанию         | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Псевдоним                                  | Текст         | 50                 | По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Адрес пользователя 1                       | Текст         | 200                | Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)                                                                                                                                                                                                                                           |
| Адрес пользователя 2, 3                    | Текст         | 100                | Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)                                                                                                                                                                                                                                           |
| Город пользователя                         | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Страна пользователя                        | Список выбора | 30                 | Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является USA. В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел О соответствии стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792)). |
| Почтовый ящик/номер отделения пользователя | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Имя поля пользователя по умолчанию                                             | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Провинция пользователя                                                         | Текст         | 50                 | Для Канады см. раздел Отображение стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792). Однако это поле не является полем списка выбора. |
| Штат США пользователя                                                          | Список выбора | 2                  | Список допустимых значений для штатов США см. в разделе Отображение стран и адресов (см. <a href="#">Соответствие стран и адресов</a> на стр. 1792).                |
| Почтовый индекс пользователя                                                   | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                 |
| Номер сотового телефона                                                        | Телефон       | 40                 | Нет                                                                                                                                                                 |
| Валюта                                                                         | Текст         | 50                 | Это поле задается на уровне компании, следовательно, пользователь не может импортировать это поле или изменить его значения в списке выбора.                        |
| Отдел                                                                          | Текст         | 75                 | Нет                                                                                                                                                                 |
| Подразделение                                                                  | Текст         | 75                 | Нет                                                                                                                                                                 |
| Электронная почта                                                              | Текст         | 50                 | По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                     |
| Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить" | Флажок        | Не применимо       | В случае установки этого флажка и сохранения пользователю передается сообщение электронной почты с временным паролем.                                               |
| Номер работника                                                                | Число         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                 |
| Внешний уникальный идентификатор                                               | Текст         | 30                 | Содержит внешний идентификатор импортируемой записи.                                                                                                                |
| Имя                                                                            | Текст         | 50                 | По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                     |
| Предел утверждения                                                             | Число         | 22                 | Только в Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.                                                     |
| Идентификатор интеграции                                                       | Текст         | 30                 | Идентификатор, используемый при интеграции с внешними системами.                                                                                                    |

| Имя поля пользователя по умолчанию | Тип данных    | Максимальная длина | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Язык                               | Текст         | 50                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать стандартным допустимым значениям.                                                                                                            |
| Фамилия                            | Текст         | 50                 | По умолчанию обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Национальные параметры             | Текст         | 50                 | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.                                                                                                                         |
| Отчество                           | Текст         | 50                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Г-н/г-жа                           | Список выбора | 15                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Сохранить книгу по умолчанию       | Флажок        | Не применимо       | Дополнительные сведения о поле "Сохранить книгу по умолчанию" см. в разделе Поля пользователя (см. <a href="#">Пользовательские поля</a> на стр. 1503).                                                                                                               |
| Получатель отчета                  | Текст         | Не применимо       | Это поле вычисляется на основании имени и фамилии менеджера.                                                                                                                                                                                                          |
| Отчеты для внешнего идентификатора | Текст         | 30                 | Нет                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Роль                               | Список выбора | 50                 | По умолчанию обязательное поле. Допустимые поля по умолчанию: "Администратор", "Руководитель", "Выездной торговый представитель", "Внутренний торговый представитель", "Менеджер отдела сбыта и маркетинга", "Менеджер отдела обслуживания", "Агент по обслуживанию". |
| Статус                             | Список выбора | 30                 | По умолчанию обязательное поле. Допустимые поля по умолчанию: "Активно", "Не активно"                                                                                                                                                                                 |
| Часовой пояс                       | Текст и число | 100                | Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.                                                                                                                         |

| Имя поля пользователя по умолчанию | Тип данных | Максимальная длина | Примечания                      |
|------------------------------------|------------|--------------------|---------------------------------|
| № рабочего факса                   | Телефон    | 40                 | Нет                             |
| Номер рабочего телефона            | Телефон    | 40                 | По умолчанию обязательное поле. |

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833)
- [Импорт данных](#) (на стр. 2039)
- Поля пользователей (см. [Пользовательские поля](#) на стр. 1503)

### Поля контакта по транспортному средству: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом полей контактов по транспортным средствам в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

| Имя поля категории продуктов по умолчанию    | Тип данных | Максимальная длина |
|----------------------------------------------|------------|--------------------|
| Серийный номер                               | Текст      | 100                |
| Название продукта                            | Текст      | 100                |
| Полное имя контакта                          | Текст      | 60                 |
| Внешний идентификатор контакта               | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор транспортного средства | Текст      | 30                 |
| Основной                                     | Флажок     | Не применимо       |

### Поля транспортного средства: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей транспортных средств в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе Указания по типам полей для импорта данных (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных выяснится, что какое-либо поле отсутствует, узнайте у администратора новое имя этого поля.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

| Имя поля транспортного средства по умолчанию         | Тип данных | Максимальная длина |
|------------------------------------------------------|------------|--------------------|
| Подразделение                                        | Текст      | 50                 |
| Группа значений списка выбора                        | Текст      | 50                 |
| Идентификационный номер транспортного средства (VIN) | Текст      | 100                |
| Марка                                                | Текст      | 30                 |
| Модель                                               | Текст      | 30                 |
| Год                                                  | Текст      | 22                 |
| Отделка кузова                                       | Текст      | 30                 |
| Дверца                                               | Текст      | 30                 |
| Цвет кузова                                          | Текст      | 30                 |
| Внешний уникальный идентификатор                     | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор владельца                      | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор организации                    | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор продукта                       | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор продающего дилера              | Текст      | 30                 |
| Внешний идентификатор дилера обслуживания            | Текст      | 30                 |
| Тип продукта                                         | Текст      | 30                 |



| Имя поля транспортного средства по умолчанию  | Тип данных | Максимальная длина |
|-----------------------------------------------|------------|--------------------|
| Дилер-продавец                                | Текст      | 100                |
| Статус                                        | Текст      | 255                |
| Субъект                                       | Текст      | 100                |
| Тип субъекта                                  | Текст      | 255                |
| Контакт                                       | Текст      | 255                |
| Номер водительских прав                       | Текст      | 30                 |
| Место выдачи водительского удостоверения      | Текст      | 10                 |
| Окончание срока действия лицензии             | Дата       | 32                 |
| Трансмиссия                                   | Текст      | 30                 |
| Отделение для счета                           | Текст      | 50                 |
| Статус                                        | Текст      | 30                 |
| Местоположение                                | Текст      | 30                 |
| Использованный/новый                          | Текст      | 30                 |
| Двигатель                                     | Текст      | 30                 |
| Рекомендованная производителем розничная цена | Валюта     | 25                 |
| Цена по счету-фактуре дилера                  | Валюта     | 25                 |
| Владелец                                      | Текст      | 30                 |
| Изменено: внешняя дата                        | Дата/время | 32                 |
| Изменено                                      | Текст      | 255                |
| Валюта транспортного средства                 | Текст      | 30                 |

| Имя поля транспортного средства по умолчанию | Тип данных        | Максимальная длина |
|----------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| Цвет салона                                  | Текст             | 30                 |
| Тип гарантии                                 | Текст             | 30                 |
| Дата начала гарантии                         | Дата              | 32                 |
| Дата окончания гарантии                      | Дата              | 32                 |
| Текущий пробег                               | Число             | 16                 |
| Дата считывания текущего пробега             | Дата              | 32                 |
| Название продукта                            | Текст             | 100                |
| Тип                                          | Текст             | 255                |
| Кузов                                        | Текст             | 30                 |
| Описание                                     | Текст             | 250                |
| Владелец                                     | Электронная почта | 50                 |
| Создано: внешняя дата                        | Дата/время        | 32                 |
| Идентификатор строки                         | Идентификатор     | 15                 |
| Идентификатор интеграции                     | Текст             | 30                 |
| Идентификатор организации                    | Идентификатор     | 15                 |
| Идентификатор интеграции компаний            | Текст             | 30                 |
| Пользовательский объект <i>N</i>             | Текст             | 50                 |
| Индексированный список отбора 1              | Текст             | 30                 |
| Индексированный список отбора 2              | Текст             | 30                 |
| Индексированный список отбора 3              | Текст             | 30                 |

| Имя поля транспортного средства по умолчанию | Тип данных          | Максимальная длина |
|----------------------------------------------|---------------------|--------------------|
| Индексированный список отбора 4              | Текст               | 30                 |
| Индексированный список отбора 5              | Текст               | 30                 |
| Индексированный список отбора 6              | Текст               | 30                 |
| Индексированный номер                        | Число               | 16                 |
| Индексированная дата                         | Дата/время          | 32                 |
| Индексированная валюта                       | Валюта              | 25                 |
| Индексированный длинный текст                | Текст               | 255                |
| Индексированный краткий текст 1              | Текст               | 100                |
| Индексированный краткий текст 2              | Текст               | 100                |
| Индексированный флажок                       | Логическое значение | 1                  |
| Категория продукта                           | Текст               | 100                |
| Артикул                                      | Текст               | 50                 |
| Дата закупки                                 | Дата                | 32                 |
| Закупочная цена                              | Валюта              | 25                 |
| Количество                                   | Число               | 16                 |
| Дата отгрузки                                | Дата                | 32                 |
| Дата установки                               | Дата                | 32                 |
| Окончание срока действия                     | Дата                | 32                 |
| Дата уведомления                             | Дата                | 32                 |
| Контракт                                     | Текст               | 30                 |

## Помощник импорта

В следующих разделах описывается процесс импорта данных компании в Oracle CRM On Demand с использованием помощника импорта:

- [Импорт данных \(на стр. 2039\)](#)
- [Просмотр результатов импорта \(на стр. 2043\)](#)
- [Пример сообщения электронной почты и файла журнала \(на стр. 2044\)](#)

### Импорт данных

**Перед началом работы** Подготовьте свои файлы CSV и добавьте в приложение все необходимые поля или значения списков выбора. Дополнительные сведения см. в разделе [Подготовка к импорту данных \(на стр. 1838\)](#). Перед импортом данных можно определить, какой метод импорта оптимально соответствует имеющимся требованиям, просмотрев сопроводительную документацию на My Oracle Support.

Подготовив данные к импорту, вызовите программу помощника импорта и выполните импорт. Чтобы все запросы импорта обрабатывались помощником импорта на равных правах, каждый запрос разбивается на несколько дочерних запросов по 100 записей. Одновременно выполняется обработка нескольких дочерних запросов из разных запросов импорта, так что для выбора запроса из очереди на обработку не требуется ждать завершения какого-либо другого запроса. Время обработки запроса импорта постоянно обновляется, отражая ход обработки дочерних запросов в очереди.

**СОВЕТ.** Проверьте правильность форматирования предназначенного для импорта файлы CSV путем импорта пробных пяти записей. Исправить ошибки в пяти импортированных записях намного проще, чем во всех содержащихся в файле записях.

### Процедура импорта записей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" нажмите ссылку "Средства импорта и экспорта".
- 3 В разделе "Импорт данных" выберите в раскрывающемся меню тип записей, которые требуется импортировать.
- 4 Нажмите кнопку "Запуск".  
Запускается Помощник импорта.
- 5 На шаге 1:

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Набор доступных параметров зависит от типа импортируемых записей.

- a Выберите способ идентификации помощником импорта совпадающих записей.  
Помощник импорта использует внешний уникальный идентификатор, импортированный из другой системы, идентификатор строки Oracle CRM On Demand и значения предварительно определенных полей Oracle CRM On Demand. Эти предварительно определенные поля (имя организации, местоположение и др.) не имеют идентификаторов.  
О том, как определяются повторяющиеся записи, см. в разделе [Записи-дубликаты и внешние идентификаторы \(на стр. 1813\)](#).
- b Выберите, что должен делать помощник импорта при обнаружении дубликата уникального идентификатора записи в Oracle CRM On Demand. Предусмотрены варианты: не импортировать дубликаты записей, перезаписывать существующие записи или создавать дополнительные записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот параметр недоступен в примечаниях.

- c Выберите действие, предпринимаемое помощником импорта, если уникальный идентификатор импортированной записи не соответствует существующей записи в Oracle CRM On Demand.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот параметр недоступен в примечаниях. Если выше был выбран вариант "Заменить существующую запись", запись обновляется.

- d Выберите способ обработки значений списков выбора в файле CSV, для которых нет соответствующих значений в приложении.  
Помощник импорта может либо добавить новое значение в список выбора, либо не импортировать значение поля. Этот выбираемый параметр применяется к полям выбора с возможностью выбора одного значением и нескольких значений.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот параметр недоступен при импорте примечаний или если язык пользователя отличается от языка компании по умолчанию.

- e Выберите, должен ли помощник импорта создавать новую запись для отсутствующих ассоциаций (связанных записей) в файле данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот параметр доступен только при импорте субъектов или контактов.

- f Выберите формат даты/времени, используемый в файле CSV.  
Дополнительные сведения см. в разделе Рекомендации по импорту данных: типы полей (см. [Инструкции по типам полей для импорта данных](#) на стр. 1833).
- g Убедитесь, что выбранная кодировка файлов – Western.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Не изменяйте этот параметр, если нет уверенности, что используется какой-либо другой вид кодировки. Выбираемая по умолчанию кодировка Western используется всеми системами кодирования в Европе и Северной Америке.

- h Выберите используемый в файле тип разделителя CSV: запятая или точка с запятой.
- i В раскрывающемся списке "Регистрация ошибок" выберите, что следует записывать в журнал Oracle CRM On Demand: "Все сообщения", "Ошибки и предупреждения" или "Только ошибки".
- j Выберите файл CSV, данные из которого требуется импортировать.
- k Установите флажок "Записи файла данных следует обрабатывать последовательно", если это необходимо.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Выбор режима последовательной обработки файлов данных гарантирует, что при отправке запроса на импорт дочерние запросы будут обрабатываться по очереди. Это также обеспечит сохранение зависимостей файла CSV.

- l Установите флажок "Включить уведомление по электронной почте", чтобы отправлять уведомление по электронной почте после завершения процесса импорта. По умолчанию этот флажок установлен.
- m Установите флажок, если требуется отключить аудит на время импорта данных, чтобы не создавать никаких записей отслеживания операций во время импорта данных.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Параметр аудита не может быть отключен во время импорта типа "Запись пользователя". Данный параметр доступен при включенном для роли полномочии "Управление аудитом записей для импорта". Установка этого флажка может улучшить скорость импорта в зависимости от типов записи, которые нужно импортировать, и количества отслеживаемых для данных типов записей полей.

- n Укажите, следует ли разрешить обновление полей списка множественного выбора пустыми значениями во время операции импорта:
  - Чтобы разрешить обновление полей списка множественного выбора пустыми значениями во время операции импорта, установите флажок "Импорт пустых значений в списки множественного выбора", если он еще не установлен.
  - Чтобы запретить обновление полей списка множественного выбора пустыми значениями во время операции импорта, снимите флажок, если он уже установлен.

Начальная настройка флажка "Импорт пустых значений в списки множественного выбора" в помощнике импорта определяется настройкой соответствующего флажка в профиле компании, но настройку можно изменить.

- 6 На шаге 2:
  - a Если необходимо, выполните действия по проверке файла, следуя инструкциям.
  - b Выберите файл соответствия полей, если он имеется.
  - c Файлы соответствия полей (.map) содержат пары "поле в файле CSV - существующее поле в Oracle CRM On Demand". После выполнения импорта система отправит пользователю сообщение электронной почты с файлом .map, содержащим последнюю схему соответствия. Сохраните его на своем компьютере для использования при последующих импортах.

- 7 На шаге 3 установите соответствие полей в файле полям Oracle CRM On Demand. Необходимо как минимум сопоставить все обязательные поля заголовкам столбцов в файле CSV. В Помощнике импорта перечислены заголовки столбцов из импортируемого файла CSV рядом с раскрывающимся списком, содержащим все поля в этой области в Oracle CRM On Demand, в том числе добавленные пользователем нестандартные поля.

Если необходимое поле адреса не присутствует в раскрывающемся списке, выберите соответствующее поле, приведенное в следующей таблице.

| Для фильтрации списка по этому полю                                                                               | Выберите в раскрывающемся списке это поле |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Улица/номер<br>Адрес 1<br>Chome                                                                                   | Номер/улица                               |
| Ku                                                                                                                | Адрес 2                                   |
| Этаж<br>Округ                                                                                                     | Адрес 3                                   |
| Shi/Gun                                                                                                           | Город                                     |
| Колония/район<br>Код CEDEX<br>Адрес 4<br>Город<br>Район                                                           | Почтовый ящик/номер отделения             |
| Штат Мексики<br>Штат Бразилии<br>Округ<br>Часть территории<br>Остров<br>Префектура<br>Регион<br>Эмират<br>Область | Провинция                                 |

| Для фильтрации списка по этому полю             | Выберите в раскрывающемся списке это поле |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Код острова<br>Почтовый ящик<br>Почтовый индекс | Почтовый индекс                           |

Если выбирался файл .tar, проверьте, правильно ли сопоставлены поля. Возможно, понадобится установить соответствие для нестандартных полей, созданных с момента предыдущего импорта.

Сведения о внешних идентификаторах см. в разделе [Записи-дубликаты и внешние идентификаторы](#) (на стр. 1813).

**ВНИМАНИЕ.** Если для импорта выбран неверный файл, для изменения настроек нажмите "Отмена". На этом этапе нажатие кнопки "Назад" не очищает кэш, поэтому на шаге установления соответствия полей будет отображаться первоначально выбранный файл.

**ВНИМАНИЕ!** 'Внешний уникальный идентификатор' и 'Внешний идентификатор менеджера' являются ключевыми полями, используемыми для связывания контактов с их записями менеджера. Если для этих полей не установлено соответствие, записи менеджеров будут связываться с контактами по полям "Имя контакта" и "Менеджер". При использовании для установления связи полей "Имя контакта" и "Менеджер" записи из файла данных будут подвергнуты более строгому упорядочению зависимостей.

- 8 На шаге 4 следуйте инструкциям на экране, если необходимо.
- 9 На шаге 5 нажмите "Готово".

#### **Процедура просмотра очереди запросов на импорт**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Очереди импорта и экспорта" нажмите ссылку "Очередь запросов на импорт".  
Откроется страница "Очередь запросов на импорт" с информацией о запросах, включая предполагаемое время завершения.

В следующей таблице приведено описание состояний импорта.

| Статус               | Описание                                                                                                                                                                                |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| В очереди            | Импорт еще не обработан.                                                                                                                                                                |
| Выполняется          | Импорт обрабатывается.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В этом состоянии запрос можно удалить. Однако при этом необходимо просмотреть данные, уже импортированные частично в Oracle CRM On Demand. |
| Завершено            | Импорт завершен без ошибок.                                                                                                                                                             |
| Завершено с ошибками | Импорт завершен, однако при импорте некоторых записей произошли ошибки.                                                                                                                 |
| Сбой                 | Импорт завершен, однако ни одна запись импортирована не была.                                                                                                                           |



| Статус   | Описание                                            |
|----------|-----------------------------------------------------|
| Ошибка   | Импорт не был завершен, поскольку произошла ошибка. |
| Отменено | Импорт отменен.                                     |

В следующей таблице приведено описание характеристик импорта записей.

| Информация об импорте записей  | Описание                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Число отправленных             | Количество записей, содержащихся в файле CSV.                                                                                                                  |
| Число обработанных             | Количество записей, на данный момент обработанных механизмом импорта. Это поле обновляется каждые 20 секунд или через интервалы, заданные системным процессом. |
| Число успешно импортированных  | Количество записей, импортированных без каких-либо неполадок.                                                                                                  |
| Число частично импортированных | Число импортированных записей, в которых были импортированы не все поля.                                                                                       |
| Число неимпортированных        | Количество записей, которые не были импортированы.                                                                                                             |
| Число отмененных               | Число записей, которые удалось импортировать до отмены импорта.                                                                                                |

### Просмотр результатов импорта

Однако при этом необходимо просмотреть данные, уже импортированные частично в Oracle CRM On Demand. После завершения запроса импорта можно перейти на страницу очереди импорта и просмотреть подробные сведения о завершенном задании импорта. Каждый запрос на импорт содержит отправленный файл данных, сгенерированный файл отображения и файл журнала. В файл журнала записываются основные данные - ошибки, статус импорта и т. п. Если в процессе импорта обнаруживается ошибка, рекомендуется просмотреть файл журнала, прилагаемый к запросу на импорт.

Если при подготовке импорта было включено уведомление по электронной почте, после завершения выполнения запроса на импорт пользователь получает сообщение электронной почты. В этом сообщении содержится сводка операций импорта и данные файла журнала с указанием записей и полей, которые не были импортированы.

После этого можно исправить данные в файле CSV и повторно импортировать информацию. При повторном импорте следует указать системе, что при обнаружении дублирующих записей требуется замещать существующие записи.

### Для просмотра очереди запросов на импорт

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Средства импорта и экспорта" выберите ссылку "Средства импорта и экспорта".
- 3 В разделе "Очереди импорта и экспорта" нажмите ссылку "Очередь запросов на импорт".  
Отображается страница "Очередь запросов на импорт", на которой показывается время выполнения импорта или оценочное время завершения.

### ***Для просмотра сообщения электронной почты с результатами импорта***

- Перейдите в приложение электронной почты и откройте сообщения электронной почты от Oracle CRM On Demand.  
В сообщении перечисляются возникшие ошибки для каждой отдельной записи с указанием действий, которые требуется предпринять, если требуется собрать полные данные из этой записи.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Пример сообщения электронной почты и файла журнала \(на стр. 2044\)](#)

### **Пример сообщения электронной почты и файла журнала**

Если при подготовке импорта было включено уведомление по электронной почте, после завершения выполнения запроса на импорт пользователь получает сообщение электронной почты. Это сообщение содержит сводку по результатам импорта:

Уважаемый Михаил,

Ваш запрос на импорт выполнен в 3/30/2007 7:10:06 AM. Ниже приводится сводка по результатам:

Пользователь: qa/mjones

Тип импорта: субъект

Имя файла импорта: Accounts.csv

Время завершения: 3/30/2007 7:10:06 AM

Всего записей: 496

Успешно импортированные: 495

Частично проигнорированные: 1

Проигнорированные дубликаты записей: 0

Сбой: 0

Более подробные сведения о процедуре импорта см. в файле журнала. Если потребуется дополнительная помощь, обратитесь к интерактивной справке.

Благодарим за использование Oracle CRM On Demand,

Служба поддержки клиентов Oracle CRM On Demand

К сообщению электронной почты прилагается файл журнала, в котором перечислены все ошибки, которые возникли в процессе импорта, как например:

Ошибка, относящаяся к записи EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Не найдено соответствующей записи для импорта поля "CURRENCY" со значением "INR". Поле "Валюта субъекта" Oracle CRM On Demand не обновлено, однако значения других полей этой записи импортированы.

## Помощник экспорта

В следующих разделах описывается процесс экспорта данных Oracle CRM On Demand с использованием помощника экспорта:

- [Экспорт данных \(на стр. 2045\)](#)
- [Просмотр результатов экспорта \(на стр. 2049\)](#)

### Экспорт данных

Можно полностью или частично экспортировать данные компании, включая дополнения для конкретных типов записей, из Oracle CRM On Demand во внешний файл. Экспорт создает файлы в формате zip, которые содержат файлы CSV для каждого типа записи, выбранного для экспорта. Каждый из созданных файлов экспорта не превышает 1,5 Гб.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если в компании используется отраслевой выпуск Oracle CRM On Demand, типы записей, характерные для данной отрасли (такие как "Домохозяйство" или "Фонд") вместе со связанными с ними операциями и примечаниями исключаются из экспорта. Кроме того, при экспорте записей для *повторяющихся* продуктов бизнес-возможностей Oracle CRM On Demand заполняет столбец Parent\_ID для этой строки. Для неповторяющихся записей ячейка Parent\_ID остается пустой.

### Ограничения для частичного экспорта

Ваша компания может проводить полный экспорт раз в неделю. Для частичного экспорта число записей, которые компания может экспортировать за недельный период, основано на числе пользовательских лицензий, купленных компанией на Oracle CRM On Demand. Для каждой лицензии можно экспортировать 1000 записей в неделю.

Следующие примеры показывают, как ограничения на частичный экспорт работают для компании, которая приобрела 5 пользовательских лицензий на Oracle CRM On Demand и, таким образом, может еженедельно экспортировать 5000 записей:

- **Пример 1.** В последние 7 дней через запросы частичного экспорта было экспортировано 4000 записей. Пользователь отправляет запрос на экспорт 2000 записей.  
В данном случае запрос на частичный экспорт выполнен не будет, поскольку общее число записей за 7 дней станет 6000, т.е. превысит ограничение в 5000 записей.
- **Пример 2.** В последние 7 дней через запросы частичного экспорта не было экспортировано ни одной записи. Два пользователя отправляют отдельные запросы на частичный экспорт. Один из них на 3000 записей, другой на 2000 записей.  
В данном случае оба запроса на частичный экспорт будут выполнены, поскольку общее число записей за 7 дней станет 5000, т.е. не превысит ограничение в 5000 записей. Однако любой другой запрос на частичный экспорт, отправленный в следующие 7 дней, будет отклонен, поскольку приведет к превышению этого ограничения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Записи, экспорт которых осуществлялся через страницы списков, не учитываются для этого ограничения Oracle CRM On Demand.

### О сроке хранения запросов на экспорт и дополнений к запросу на экспорт

В стандартном приложении Oracle CRM On Demand сохраняет сведения запросов на экспорт и их выходные данные в течение следующего периода времени:

- Сведения запроса на экспорт хранятся в течение 60 дней, а затем очищаются.
- Выходные данные запроса на экспорт хранятся в течение 168 часов (т. е. семь дней), а затем очищаются.

Данные сроки хранения применяются к операциям экспорта, отправляемым через страницы "Список", а также к операциям экспорта, отправляемым с помощью помощника по экспорту данных.

Администратор может изменить сроки хранения для запросов на экспорт и их дополнений, изменив значения в следующих полях в профиле компании:

- Срок действия запроса на экспорт (дни)
- Срок действия дополнения к запросу на экспорт (дни)

Сведения об обновлении этих полей см. в разделе Настройка параметров компании (см. [Настройка параметров компании](#) на стр. 1235).

**Перед началом работы** Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Административный экспорт".

### **Процедура экспорта данных компании**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" главной страницы администрирования щелкните ссылку "Средства импорта и экспорта".
- 3 На странице "Средства импорта и экспорта" нажмите ссылку "Экспорт данных".  
Запускается Помощник экспорта данных.
- 4 Шаг 1.
  - a Выполните одно из следующих действий:
    - Для выполнения полного экспорта нажмите селективную кнопку "Экспортировать все типы записей".
    - Для выполнения частичного экспорта нажмите селективную кнопку "Экспортировать выбранные типы записей" и выберите типы записей для экспорта. Все данные для типа записи или данные для индивидуальных дочерних записей могут быть экспортированы.
    - Если необходимо экспортировать дополнения для конкретных типов записей, выберите эти типы записей в разделе "Все данные дополнений". Дополнительные сведения об экспорте дополнений см. в разделе [Управление дополнениями компании](#) (на стр. 2078).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Экспортируемый файл дополнения имеет следующий формат имени: <Object>\_<ObjectRowId>\_<ExportRequestId>.<FileExtension>, например: Opportunity Attachment\_AALA-3135W8\_AALA-864XW0.pptx.

- b Нажмите кнопку "Далее".

Данные для родительских и дочерних типов записи экспортируются в отдельный файл CSV внутри файла zip.

**ВНИМАНИЕ!** При экспорте данных примечаний в Oracle CRM On Demand файл CSV содержит все открытые данные, созданные в Oracle CRM On Demand, а также частные заметки, принадлежащие пользователю, экспортирующему данные.

- 5 На шаге 2:
  - a Выберите часовой пояс для использования в экспортированном файле CSV.
  - b Выберите формат даты/времени для использования в экспортированном файле CSV.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если выбрать даты для полного экспорта, будет произведен не полный, а частичный экспорт.

  - c Выберите используемый в файле тип разделителя CSV: запятая или точка с запятой.
  - d Выберите фильтр диапазона времени для ограничения данных в экспорте.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При первом экспорте данные обычно не фильтруют по дате. После этого, однако, имеет смысл экспортировать данные, введенные с момента последнего экспорта, фильтруя их по дате.

- e Установите флажок "Включить уведомление по электронной почте", чтобы отправлять уведомление по электронной почте после завершения процесса экспорта.
- f Установите флажок "Экспортировать только сведения о дополнениях", если необходимо экспортировать только сведения о дополнении и не требуется экспортировать его содержимое. Можно экспортировать сведения о дополнении для всех типов записей и соответствующих полей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот флажок доступен, только если выбран тип записи в разделе "Все данные дополнений" на предыдущем шаге.

- g Установите флажок "Включить URL веб-ссылки в файлы экспорта", чтобы включать URL-адреса в экспортируемый файл CSV.  
Значение флажка "Включить URL веб-ссылки в файлы экспорта" по умолчанию зависит от значения флажка "Включить URL веб-ссылки в файлы экспорта" в профиле компании. Можно установить или снять этот флажок для каждого запроса экспорта. Дополнительные сведения об этом флажке см. в разделе [Установка настроек интеграции \(на стр. 1259\)](#).

- h Если при экспорте вложений для записей одного или нескольких типов требуется проверить ZIP-файл с вложениями на вирусы, убедитесь, что установлен флажок "Проверить ZIP-файл экспорта на вирусы".

Если этот флажок установлен, ZIP-файл вложений проверяется на вирусы. При выявлении вируса ZIP-файл не экспортируется.

По умолчанию этот флажок установлен. Если флажок снят, ZIP-файл вложений не проверяется на вирусы и рекомендуется воспользоваться антивирусным ПО на локальном компьютере для проверки содержимого ZIP-файла после его загрузки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Все вложения проверяются на вирусы перед загрузкой в Oracle CRM On Demand, при обнаружении вируса загрузка файла не выполняется. Однако, при попытке экспортировать вложения более новая версия определения вируса в антивирусном ПО может позволить выявить вирус, который не удалось обнаружить в момент загрузки вложений. Кроме того, проверка может время от времени возвращать результат, указывающий на наличие вируса, даже при его отсутствии.

- i Нажмите кнопку "Далее".

- 6 На шаге 3 просмотрите сводку и нажмите кнопку "Завершить" для отправки запроса на экспорт.

- 7 На странице "Экспортировать запрошенные" перейдите по ссылке "Очередь запросов на экспорт" для проверки состояния запроса.

В следующей таблице приведено описание возможных значений состояний экспорта.

| Статус                        | Описание                                                                                                                                |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| В очереди                     | Экспорт еще не обработан.                                                                                                               |
| Повторно поставлено в очередь | Запрос на экспорт был повторно поставлен в очередь.                                                                                     |
| Выполняется                   | Экспорт обрабатывается. Если отменить экспорт, его статус изменится на "Выполняется отмена", а затем - на "Отменено".                   |
| Выполняется                   | Все записи успешно экспортированы. Процесс экспорта выполняет подготовку соответствующего сообщения электронной почты, сводного файла и |

| Статус               | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | ZIP-файла для загрузки. Это может занять от 30 секунд до одной минуты.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Завершено            | Экспорт выполнен без ошибок.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Завершено с ошибками | Экспорт завершен, однако при экспорте некоторых записей произошли ошибки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Выполняется отмена   | <p>Если отменить запрос на экспорт со статусом "В очереди", отмена будет выполнена немедленно.</p> <p>Если отменить запрос на экспорт со статусом "Выполняется", его статус будет изменен на "Выполняется отмена". Для отмены может потребоваться несколько минут, и, если экспорт завершится прежде, чем его можно будет отменить, окончательный статус изменится на "Завершено".</p> <p>Отменить запрос на экспорт можно как для родительского запроса, так и для дочерних запросов.</p> <p>При отмене родительского запроса на экспорт все экспортированные дочерние записи будут доступны для загрузки. Однако все дочерние записи, которые не были экспортированы, будут отменены и будут недоступны для загрузки.</p> <p>При отмене дочернего запроса на экспорт отменяется только экспорт соответствующей дочерней записи и она становится недоступной для загрузки. При этом можно продолжить загрузку других дочерних записей в рамках родительского запроса на экспорт.</p> |
| Отменено             | После полной отмены запроса на экспорт его статус меняется на "Отменено".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Сбой                 | Экспорт завершен, однако ни одна запись не была экспортирована.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ошибка               | Экспорт не был завершен, поскольку произошла ошибка. Дополнительные сведения об устранении ошибок при экспорте данных в Oracle CRM On Demand см. в статье с идентификатором 1802395.1 на странице My Oracle Support.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Для получения дополнительных сведений о странице "Очередь запросов на экспорт" см. [Просмотр результатов экспорта \(на стр. 2049\)](#).

## Просмотр результатов экспорта

На странице "Очередь запросов на экспорт" отображаются все ожидающие и завершенные запросы на экспорт, отправленные с помощью помощника по экспорту данных. Если запрос находится в разделе "Отложенные запросы", можно нажать кнопку "Обновить", чтобы увидеть, был ли запрос выполнен. Для завершенных запросов можно выполнять детализацию и извлекать выходной файл.

**Примечание.** На странице "Очередь запросов на экспорт" не отображаются запросы на экспорт, отправленные с помощью страниц "Список". Но если ваша роль пользователя включает полномочия "Доступ к основным запросам на экспорт", вы можете просмотреть все запросы на экспорт, включая запросы, отправленные с помощью страниц списка, на странице "Очередь основных запросов на экспорт". Для получения дополнительных сведений см. раздел [Просмотр всех запросов на экспорт для компании](#) (на стр. 1302).

## О сроке хранения запросов на экспорт и дополнений к запросу на экспорт

В стандартном приложении Oracle CRM On Demand сохраняет сведения запросов на экспорт и их выходные данные в течение следующего периода времени:

- Сведения запроса на экспорт хранятся в течение 60 дней, а затем очищаются.
- Выходные данные запроса на экспорт хранятся в течение 168 часов (т. е. семь дней), а затем очищаются.

Данные сроки хранения применяются к операциям экспорта, отправляемым через страницы "Список", а также к операциям экспорта, отправляемым с помощью помощника по экспорту данных.

Администратор может изменить сроки хранения для запросов на экспорт и их дополнений, изменив значения в следующих полях в профиле компании:

- Срок действия запроса на экспорт (дни)
- Срок действия дополнения к запросу на экспорт (дни)

Сведения об обновлении этих полей см. в разделе Настройка параметров компании (см. [Настройка параметров компании](#) на стр. 1235).

Для просмотра запросов на экспорт используется следующая процедура.

**Перед началом работы.** Для выполнения этой процедуры следует включить для своей роли пользователя полномочия "Администратор - экспорт".

### Процедура просмотра запросов на экспорт

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе 'Средства управления данными' выберите ссылку 'Средства импорта и экспорта'.
- 3 На странице 'Средства импорта и экспорта' выберите ссылку 'Очередь запросов на экспорт'.  
Откроется страница "Очередь запросов на экспорт", содержащая сведения о запросах на экспорт. В следующей таблице приведено описание запросов на экспорт.

| Сведения об экспорте записей | Описание                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тип экспорта                 | Тип экспорта:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Полный.</b> Полный экспорт данных компании.</li> <li>■ <b>Частичный.</b> Частичный экспорт данных компании.</li> </ul> |
| Тип записи                   | Тип записи. Для частичных запросов, включающих в себя дочерние записи, дочерняя запись                                                                                              |



| Сведения об экспорте записей              | Описание                                                                                                       |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | отображается в формате <i>Родительский объект:Дочерний объект</i> , например, Счет: Контакт.                   |
| Статус                                    | Статус, например "Выполняется" или "Завершено".                                                                |
| Автор запроса                             | Пользователь, отправивший запрос.                                                                              |
| Отправлено                                | Дата и время отправки запроса на экспорт.                                                                      |
| Включить уведомление по электронной почте | Если этот флажок установлен, после завершения процесса экспорта отправляется уведомление по электронной почте. |
| Завершено                                 | Время и дата завершения экспорта.                                                                              |

Для просмотра сведений запроса на экспорт используется следующая процедура.

#### **Чтобы просмотреть сведения запроса на экспорт**

- В строке для запроса щелкните ссылку "Тип экспорта" или "Тип записи", чтобы открыть страницу сведений о запросе на экспорт.  
На странице отображаются свойства экспорта, включая количество экспортированных записей (Количество экспортированных) и количество типов записей, экспортированных успешно без каких-либо проблем (Количество завершенных объектов). В разделе "Экспортировать типы записей" на этой странице можно просмотреть подробные сведения о количестве экспортированных записей для каждого типа записи.

Сведения о загрузке и удалении дополнений к запросу на экспорт, то есть zip-файлов, содержащих выходные данные из запросов на экспорт, см. в разделе [Загрузка и удаление дополнений к запросу на экспорт \(на стр. 845\)](#).

**Примечание.** Чтобы загрузить дополнения к запросу на экспорт для операций экспорта, выполняемых всеми пользователями, ваша роль пользователя должна иметь полномочия "Доступ ко всем дополнениям для запросов на экспорт". Если ваша роль пользователя не включает этих полномочий, можно загрузить только дополнения для операций экспорта, которые выполнены вами или вашими подчиненными.

### **Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand**

В следующих разделах описывается процесс импорта данных Oracle CRM On Demand с использованием клиента Oracle Data Loader On Demand:

- [Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand \(на стр. 2050\)](#)
- [Загрузка служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand \(на стр. 2051\)](#)

#### **Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand**

Клиент Oracle Data Loader On Demand - это программа командной строки, предназначенная для импорта данных в Oracle CRM On Demand из внешних источников. Она выполняет две функции:

- **Функция вставки.** Записи извлекаются из файла и добавляются в Oracle CRM On Demand.

- **Функция обновления.** В существующие записи Oracle CRM On Demand вносятся изменения с использованием записей из внешнего источника данных.

Дополнительные сведения см. в документе Oracle Data Loader On Demand Guide в библиотеке документации Oracle CRM On Demand в сети Oracle Technology Network.

### **Загрузка служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand**

Для загрузки этой служебной программы выполните следующую процедуру. Сведения об установке программы и ее использовании см. в документе Oracle Data Loader On Demand Guide в библиотеке документации Oracle CRM On Demand в сети Oracle Technology Network.

### **Загрузка служебной программы Oracle Data Loader On Demand**

- 1 Войдите в Oracle CRM On Demand и выберите "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" выберите "Средства импорта и экспорта".
- 3 В разделе "Oracle Data Loader On Demand" выберите "Oracle Data Loader On Demand".
- 4 Сохраните ZIP-файл на своем компьютере.

### **Интеграция веб-служб**

Oracle CRM On Demand позволяет:

- получать доступ к данным Oracle CRM On Demand из приложения с поддержкой веб-служб и вносить изменения в данные;
- создавать собственные приложения, интегрируемые с Oracle CRM On Demand.

Предусмотрены следующие возможности.

- Загрузка файлов на языке описания веб-служб (WSDL) для использования в разработке приложений для взаимодействия с Oracle CRM On Demand по интерфейсу веб-служб; см. раздел Загрузка WSDL-файлов и файлов схемы (см. [Загрузка из сети WSDL и файлов схемы](#) на стр. 2051).
- Загрузка WSDL-файлов и файлов схемы для доступа к очередям интеграции и отслеживания изменений в записях определенных типов с помощью методов веб-службы событий интеграции. Также можно загружать файлы схемы для отслеживания нестандартных и переименованных полей в записях поддерживаемых типов.
- Просмотр статистики использования веб-служб компанией: см. раздел [Просмотр статистики использования веб-служб](#) (на стр. 2054).

### **API для интеграции CTI**

Один из WSDL-файлов, доступных на странице "Администрирование веб-служб", предназначен для веб-службы "Операция CTI", которая является частью программного интерфейса приложения (API) для интеграции компьютерной телефонии (CTI). API для интеграции CTI позволяет интегрировать Oracle CRM On Demand непосредственно с программным обеспечением третьей стороны для CTI, используя интеграцию веб-служб. Дополнительные сведения об API для интеграции CTI см. в разделе Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

### **Загрузка из сети WSDL и файлов схемы**

Веб-службы, обеспечиваемые Oracle CRM On Demand, позволяют пользователям клиентских приложений взаимодействовать с Oracle CRM On Demand, например, вставлять, обновлять и удалять записи запросов и выполнять ряд административных задач.

Доступ к веб-службам обеспечивается с помощью следующих приложений:

- **Web Services v1.0.** Применяется для взаимодействия с пользовательскими объектами 01-03, а также с предварительно сконфигурированными объектами.
- **Web Services v2.0.** Применяется для взаимодействия со всеми пользовательскими объектами Oracle CRM On Demand, а также с предварительно сконфигурированными объектами и их пользовательскими веб-апплетами. В сравнении с Web Services версии 1.0 службы API Web Services версии 2.0 предоставляет дополнительные возможности для формирования запросов с применением метода QueryPage.
- **Служебные API.** Применяются для обслуживания административных задач с помощью веб-служб. Например, служебные API позволяют администрировать пользователей в Oracle CRM On Demand и предоставляют возможность формирования запросов для системы и использования информации, связанной с Oracle CRM On Demand.
- **Службы администрирования.** Используются для взаимодействия с метаданными Oracle CRM On Demand через веб-службы. Службы администрирования позволяют читать и загружать метаданные Oracle CRM On Demand в формате XML.

На странице "Администрирование веб-служб" можно выполнить следующие операции:

- Загрузить из сети файлы Web Services Description Language (WSDL - язык описания веб-служб), применяемые приложениями для доступа к веб-службам
- Загрузить из сети файлы схемы
- Получить доступ к документации веб-служб

### Выгрузка файлов WSDL для Web Services v1.0 и Web Services v2.0

Можно выгрузить файл WSDL для каждого типа записи и выбрать дочерние типы записей для включения в файл WSDL родительского типа записи.

#### **Чтобы выгрузить файл WSDL для Web Services v1.0 или Web Services v2.0**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Интеграция веб-служб" выберите "Администрирование веб-служб".
- 3 В списке выбора службы выберите нужный вариант - "Web Services v1.0" или "Web Services v2.0".
- 4 В списке документов выберите "WSDL".
- 5 В списке типов выберите "Пользовательский" или "Общий".

Пользовательские поля выводятся в WSDL по-разному в зависимости от выбранного типа ("Пользовательский" или "Общий"). Для пользовательского WSDL тэги XML для пользовательских полей базируются на тэгах интеграции из настройки полей – см. Настройка тэгов интеграции пользовательских полей (см. [Настройка меток интеграции нестандартных полей](#) на стр. 1361). Пользовательский WSDL позволяет сгенерировать WSDL специально для компании, использующий соглашение о назначении имен компании.

Для общего WSDL пользовательские поля базируются на общих тэгах XML: CustomNumber0, CustomCurrency0 и т.п. Использование этих местоимений совместно со службой отображения позволяет приложениям подключить имена полей, используемые в компании.

- 6 В списке "Объект WSDL" выберите требуемый тип записи, например, "Субъект".  
Перечень объектов, отображаемый в списке "Объект WSDL", зависит от типов записей, настроенных для компании. В списке "Доступная связанная информация" отображаются в алфавитном порядке все типы дочерних записей для выбранного типа записи независимо от того, доступны ли они. Пользовательский веб-апплет также отображается для Web Services v2.0.
- 7 Переместите типы дочерних записей, которые необходимо включить в WSDL, из списка "Доступная связанная информация" в список "Выбранная связанная информация".
- 8 Нажмите кнопку "Загрузить".
- 9 Сохраните WSDL-файл на своем компьютере.

## Выгрузка файлов WSDL для служебных API

Можно выгрузить файлы WSDL для каждого служебного API. Если выгружается файл WSDL для события интеграции, необходимо также выгрузить файлы схемы для каждого типа записи, для которого планируется создавать события интеграции; см. раздел "Выгрузка файлов схемы для событий интеграции".

### Чтобы выгрузить файл WSDL для служебных API

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Интеграция веб-служб" выберите "Администрирование веб-служб".
- 3 В списке выбора службы выберите "Служебные API".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если выбирается служебный API объединения, можно выбрать в списке типов "Пользовательский" или "Общий" тип и выгрузить файл схемы для этого служебного API.

- 4 В списке типов выберите "Пользовательский" или "Общий".
- 5 В списке "Объект WSDL" выберите имя требуемого служебного API.
- 6 Нажмите кнопку "Загрузить".
- 7 Сохраните WSDL-файл на своем компьютере.

## Выгрузка файлов WSDL для служб администрирования

Можно выгрузить файлы WSDL для каждой службы администрирования.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для выгрузки WSDL сценариев оценки или WSDL профиля доступа роль пользователя должна иметь полномочия "Управление ролями и доступом".

### Чтобы выгрузить файл WSDL для служб администрирования

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Интеграция веб-служб" выберите "Администрирование веб-служб".
- 3 В списке выбора службы выберите "Службы администрирования".
- 4 В списке "Объект WSDL" выберите требуемую службу.
- 5 Нажмите кнопку "Загрузить".
- 6 Сохраните WSDL-файл на своем компьютере.

## Выгрузка файлов схемы для событий интеграции

Веб-служба событий интеграции использует файлы схемы (XSD) в своих WSDL, которые загружаются в дополнение к файлу integrationevents.wsdl. WSDL-файл содержит прототипы для файлов XSD-схемы для всех типов записей, для которых в компании определены активные действия событий интеграции. Для выгрузки доступны общие файлы схемы. Однако если для типа записи созданы пользовательские поля или переименованы существующие поля, необходимо выгружать пользовательскую схему. Подробнее о веб-службах событий интеграции см. в документе *Руководство по Oracle Web Services On Demand*.

### Чтобы выгрузить файл схемы для событий интеграции

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Интеграция веб-служб" выберите "Администрирование веб-служб".
- 3 В списке выбора службы выберите "Web Services v1.0" или "Web Services v2.0".
- 4 В списке документов выберите "Схема".
- 5 В списке типов выберите "Пользовательский" или "Общий".

Пользовательские поля выводятся в файле схемы по-разному в зависимости от выбранного типа ("Пользовательский" или "Общий"). Для пользовательской схемы тэги XML для полей базируются на тэгах интеграции из настройки полей. Для общей схемы пользовательские поля базируются на общих тэгах XML.

- 6 В списке "Объект WSDL" выберите требуемый тип записи, например, "Субъект".  
Перечень объектов, отображаемый в списке "Объект WSDL", зависит от типов записей, настроенных для компании.
- 7 В списке "Выбор связанной информации" выберите дочерние типы записей, которые требуется включить в схему.
- 8 Нажмите кнопку "Загрузить".
- 9 Сохраните файл схемы на своем компьютере.

### Доступ к документации веб-служб

Для доступа к документации веб-служб нажмите кнопку "Документация выпуска" в строке заголовка страницы "Администрирование веб-служб". На странице документации Oracle CRM On Demand отображается, откуда можно получить доступ к веб-службам и другой документации для различных выпусков Oracle CRM On Demand.

### Просмотр статистики использования веб-служб

Страница "Использование веб-служб" позволяет просмотреть сводку веб-служб, используемых компанией. По умолчанию запросы веб-служб перечисляются по идентификатору сеанса. Также указывается имя клиента веб-службы, имя веб-службы, операция, число операций, время начала, время окончания и псевдоним пользователя для сеанса. В следующей таблице приводятся действия, которые можно выполнить на странице "Использование веб-служб".

| Операция                                         | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Создание нового списка запросов к веб-службам    | В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Создать список'.<br>Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе <a href="#">Создание и уточнение списков (на стр. 137)</a> . |
| Просмотр сведений о запросе к веб-службе         | Щелкните идентификатор сеанса для просмотра страницы сведений о запросе к веб-службе.                                                                                                     |
| Экспортировать список                            | В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Экспорт списка'.<br>Выполните шаги, приведенные в разделе <a href="#">Экспорт записей в списках (на стр. 152)</a> .                         |
| Поиск запроса к веб-службе                       | Выберите требуемые критерии фильтра в раскрывающихся списках рядом с надписью 'Показать результаты, где'.                                                                                 |
| Управление всеми списками запросов к веб-службам | В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Управление списками'.<br>Выполните шаги, приведенные в разделе <a href="#">Страница "Управление списками" (на стр. 148)</a> .               |
| Пролистывание списка                             | Щелкните значки навигации вверху или внизу страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.                                               |

| Операция                                                      | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уточнение критериев поиска для списка                         | В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Уточнить список'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе <a href="#">Создание и уточнение списков (на стр. 137)</a> .                                                                                                                 |
| Показать ключевые сведения и информацию о фильтрах для списка | В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Показать фильтр списка'. Выполните действия, описанные в разделе Экспорт записей в списках (см. <a href="#">Страница "Просмотр списка"</a> на стр. 150).                                                                                                  |
| Сортировка запросов к веб-службам в списке                    | Нажмите заголовок столбца для сортировки списка по этому столбцу, например нажмите 'Время начала', чтобы отсортировать список по времени начала.                                                                                                                                                        |
| Показывать больше или меньше записей                          | В раскрывающемся списке 'Число отображаемых записей' внизу страницы выберите число отображаемых одновременно записей.                                                                                                                                                                                   |
| Просмотреть подмножество операций веб-служб                   | Нажмите раскрывающийся список в строке заголовка и выберите требуемый вариант. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Все.</b> Отображается список всех операций веб-служб.</li> <li>■ <b>Все операции за сегодня.</b> Отображается список всех операций веб-служб за сегодняшний день.</li> </ul> |

### О создании списка веб-служб

Процесс создания и уточнения списка веб-служб аналогичен описанному в разделе [Создание и уточнение списков \(на стр. 137\)](#). За тем исключением, что страницы 'Список веб-служб' не содержат раздела 'Поиск', присутствующего на соответствующих страницах для других типов записей.

Использовать для фильтрации списка веб-служб и выбирать для отображения в результатах поиска можно следующие поля.

| Поле                               | Описание                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Время окончания                    | Время окончания запроса к веб-службе.                                                                                                                                                                                                           |
| Тип записи                         | Возможные значения: 'Вход', 'Выход' и 'Отправка'.<br>Для каждого вызов веб-службы, за исключением входа и выхода, в этом поле устанавливается значение 'Отправка', поскольку вызовы проходят через бизнес-службу Диспетчера входящих веб-служб. |
| Размер входящего сообщения (байт)  | Размер входного сообщения в байтах.                                                                                                                                                                                                             |
| Операция                           | Операция, связанная с запросом к веб-службе.                                                                                                                                                                                                    |
| Число операций                     | Число операций в запросе к веб-службе.                                                                                                                                                                                                          |
| Размер исходящего сообщения (байт) | Размер выходного сообщения в байтах.                                                                                                                                                                                                            |



| Поле                   | Описание                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор сеанса   | Идентификатор сеанса запроса к веб-службе.<br>Фактически это внешний ключ, указывающий на соответствующий сеанс в таблице истории входов, а не сам идентификатор сеанса, использовавшийся в запросе к веб-службе. |
| Время начала           | Время начала запроса к веб-службе.                                                                                                                                                                                |
| Псевдоним пользователя | Псевдоним пользователя, который выполнил запрос к веб-службе.                                                                                                                                                     |
| Тип                    | Значение агента пользователя для запроса. Для интеграции клиентов, отличных от клиентов Oracle, по умолчанию принимается значение "Веб-службы".                                                                   |
| Имя клиента веб-службы | Имя клиента веб-службы, из которого был сделан запрос.                                                                                                                                                            |
| Имя веб-службы         | Имя веб-службы, к которой был сделан запрос.                                                                                                                                                                      |
| Пространство веб-служб | Пространство имен, которое использовалось в запросе.                                                                                                                                                              |

### Службная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand

В следующих разделах рассматривается процесс экспорта данных Oracle CRM On Demand с использованием клиента Oracle Migration Tool On Demand:

- [Службная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand \(на стр. 2056\)](#)
- [Загрузка службной программы клиента Oracle Migration Tool On Demand \(на стр. 2057\)](#)

### Службная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand

Клиент Oracle Migration Tool On Demand - это программа, избавляющая от необходимости вручную копировать настроенные конфигурации из одной среды Oracle CRM On Demand в другую среду. Например, можно копировать настроенные конфигурации из тестовой среды заказчика в рабочую среду. Использование этой программы вместе с веб-службами администрирования позволяет автоматизировать управление конфигурациями компании. С ее помощью можно извлечь данные конкретной конфигурации и импортировать их непосредственно на компьютер пользователя и наоборот. Конфигурации можно импортировать немедленно или в пакетном режиме. Службы администрирования обеспечивают клиентским приложениям доступ к конфигурациям. Для импорта доступны следующие конфигурации:

- Профили доступа
- Панели действий
- Правила и группы правил назначений
- Каскадные списки выбора
- Объединенные поля
- Пользовательские дополнения тегов заголовков HTML
- Пользовательские типы записей
- Пользовательские веб-апплеты



- Пользовательские веб-ссылки
- Пользовательские веб-вкладки
- Настройка аудита поля
- Определения управления полями
- Макеты главных страниц
- Очереди событий интеграции
- Параметры доступа к спискам и порядка списков
- Параметры отслеживания изменений
- Макеты страниц
- Ведомости комплектации
- Группы значений списка выбора
- Администрирование процессов
- Макеты связанной информации
- Связи ролей для папок отчетов
- Роли
- Шаблоны оценки продаж
- Категории продаж
- Макеты поиска
- Правила потока операций, наборы действий и наборы пользователей

### **Загрузка служебной программы клиента Oracle Migration Tool On Demand**

Загрузите клиентскую служебную программу из сети, следуя описанной ниже процедуре, и воспользуйтесь указаниями, приведенными в документе Oracle Migration Tool On Demand Guide, для установки, настройки и использования этой программы. Oracle Migration Tool On Demand Guide доступно в [библиотеке документов Oracle CRM On Demand](#) в сети Oracle Technology Network. О том, как загрузить файл WSDL, необходимый для доступа к службам администрирования, см. в разделе [Загрузка из сети WSDL и файлов схемы \(на стр. 2051\)](#). Сведения об API, поддерживаемых службами администрирования, см. в Oracle Web Services On Demand Guide, доступном в [библиотеке документов Oracle CRM On Demand](#) в Oracle Technology Network.

### **Чтобы загрузить из сети служебную программу клиента Oracle Migration Tool On Demand**

- 1 Создайте на своем компьютере каталог, куда будут извлечены файлы Oracle Migration Tool On Demand, например C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Войдите в Oracle CRM On Demand и выберите "Администрирование".
- 3 В разделе "Средства управления данными" выберите "Средства импорта и экспорта".
- 4 В разделе "Средства импорта и экспорта метаданных" выберите "Oracle Migration Tool On Demand".
- 5 Сохраните ZIP-файл на своем компьютере.

### **Страница очереди пакетного удаления и восстановления**

На странице очереди пакетного удаления и восстановления отображаются все активные и выполненные пакетные запросы на удаление и восстановление записей, отправленные в данной компании. Отображаются следующие запросы:

- Активные и выполненные пакетные запросы на удаление, выполненные с помощью параметра "Пакетное удаление" на страницах списка.

- Выполненные запросы на удаление, отправленные через веб-службы, у которых элемент запроса AvailableForBatchRestore имеет значение "true". Если запрос в веб-службы ведет к удалению дочерних записей вместе с родительскими, есть отдельные записи запроса для каждого типа записи.
- Активные и завершенные запросы на восстановление, которые были выполнены на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления".

**Перед началом работы** Для просмотра всех запросов на пакетное удаление и восстановление на этой странице роль пользователя должна включать полномочия "Пакетное удаление и восстановление". Для восстановления удаленных списков записей роль пользователя должна включать полномочия "Пакетное удаление и восстановление". Для восстановления списков записей, удаленных другим пользователем, роль пользователя должна включать полномочия "Восстановление всех записей" и "Пакетное удаление и восстановление".

С помощью этой страницы можно выполнять задачи, описанные в приведенной ниже таблице.

| Операция                                  | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отмена активного запроса                  | При удалении или восстановлении списка записей пользователь получает подтверждающее сообщение электронной почты о том, что приложением Oracle CRM On Demand успешно подготовлен запрос на пакетное удаление и восстановление на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления". Можно щелкнуть ссылку "Отмена" для отмены запроса, если программа Oracle CRM On Demand еще не начала его обработку с помощью ссылки "Продолжить" рядом с запросом. |
| Выполнение активного запроса              | Щелкните ссылку "Продолжить" рядом с запросом, чтобы завершить обработку запроса на пакетное удаление и восстановление. Будет получено подтверждающее сообщение электронной почты, о том что запрос на пакетное удаление или восстановление завершен и список записей удален или восстановлен.                                                                                                                                                             |
| Отображение заданного количества запросов | В раскрывающемся списке 'Количество отображаемых записей' выберите количество запросов, которые требуется отображать одновременно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Удаление обработанного запроса            | Щелкните ссылку "Удалить", чтобы удалить запрос на пакетное удаление или восстановление из очереди обработанных запросов.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Если обработанный запрос на пакетное удаление не был восстановлен, то есть имеет статус "Удален", запрос не может быть восстановлен в будущем.                                                                                                                                                         |

| Операция                                | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отображение сводки завершенных запросов | <p>Можно выполнить одно из указанных ниже действий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Щелкнуть ссылку "Просмотреть журнал удаления", чтобы просмотреть сводный журнал для запросов на удаление.</li> <li>■ Щелкнуть ссылку "Просмотреть журнал восстановления", чтобы просмотреть сводный журнал для запросов на восстановление.</li> </ul> |
| Восстановление удаленных записей        | Щелкните ссылку "Восстановить" рядом с запросом на удаление, чтобы восстановить удаленные записи, не очищенные из Oracle CRM On Demand.                                                                                                                                                                                                                |

| Операция                                   | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Развертывание списка обработанных запросов | <p>Если обработанный запрос не отображается на странице "Очередь пакетного удаления и восстановления", можно развернуть список запросов, нажав кнопку "Показать весь список". Список запросов будет открыт на странице "Список запросов на управление данными". На этой странице можно выполнить поиск запроса, а также воспользоваться функциями списка для поиска нужного запроса. В строке заголовка страницы щелкните "Меню", а затем выберите нужный вариант для задачи, которую необходимо выполнить, следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Экспорт списка.</b> Экспорт списка в файл. См. раздел <a href="#">Экспорт записей в списках (на стр. 152)</a>.</li> <li>■ <b>Число записей.</b> Подсчет количества записей в списке. См. раздел <a href="#">Подсчет записей в списках (на стр. 152)</a>.</li> <li>■ <b>Уточнение списка.</b> Уточнение списка. См. раздел <a href="#">Создание и уточнение списков (на стр. 137)</a>. Например, можно изменить фильтр списка, выбрать другие поля для отображения или изменить порядок сортировки для списка.</li> <li>■ <b>Сохранение списка.</b> Сохранение списка. При выборе этого варианта открывается страница, позволяющая выбрать параметры для сохранения списка.</li> <li>■ <b>Показать фильтр списков.</b> Просмотр фильтра, определенного в данный момент для списка.</li> <li>■ <b>Создать список .</b> Создание нового фильтрованного списка. См. раздел <a href="#">Создание и уточнение списков (на стр. 137)</a>.</li> <li>■ <b>Управление списками.</b> Просмотрите сведения о списке или измените порядок отображения списка в списке выбора списков на странице "Список". См. раздел <a href="#">Страница "Управление списками" (на стр. 148)</a>.</li> </ul> |

## Страница "Пакетное назначение очереди запросов"

На странице "Пакетное назначение очереди запросов" отображаются активные и выполненные пакетные запросы, отправленные в данной компании для:

- Назначения книг. Для просмотра пакетных запросов назначения книг роли пользователя должны быть предоставлены полномочия на управление книгами.

- Назначения участников команды. Для просмотра пакетных запросов назначения команд роли пользователя должны быть предоставлены полномочия на пакетное назначение участников команды.

| Операция                                                   | Выполните следующие шаги                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отмена                                                     | Нажмите ссылку 'Отмена' рядом с запросом. Отменить запрос можно до тех пор, пока его состояние не изменится на 'Выполняется'.            |
| Отображение сведений, относящихся к запросу                | Перейдите вниз по иерархии на имени запроса в списке. На странице 'Сведения' для запроса можно просмотреть свойства и параметры запроса. |
| Увеличение или уменьшение количества отображаемых запросов | В раскрывающемся списке 'Количество отображаемых записей' выберите количество запросов, которые требуется отображать одновременно.       |
| Удаление обработанного запроса                             | Для удаления запроса из очереди 'Обработанные запросы' нажмите ссылку 'Удалить'.                                                         |
| Запись в журнал                                            | Для сохранения запроса в виде файла журнала нажмите ссылку 'Журнал'.                                                                     |

После выполнения запроса пользователю передается уведомление по электронной почте.

Сведения о создании пакетных запросов для назначения книг см. в разделе [Назначение записей книгам \(на стр. 1609\)](#). Сведения о создании пакетных запросов для назначения участников команд см. в разделе [Назначение участника команды списку записей \(на стр. 157\)](#).

#### Поля сведений запроса пакетного назначения

В следующей таблице описывается ряд полей, отображаемых при детализации в имени списка для запроса пакетного назначения".

| Поле                       | Описание                                               |
|----------------------------|--------------------------------------------------------|
| Тип                        | Указывает тип отправленного запроса.                   |
| Имя списка                 | Имя списка, для которого отправлен запрос.             |
| Число обработанных         | Число записей в списке, для которого отправлен запрос. |
| Число успешно обработанных | Число записей, успешно обновленных запросом.           |

#### Страница "Очередь инициализации связанных полей"

При сохранении нового пользовательского поля со связанной информацией Oracle CRM On Demand автоматически отправляет запрос на инициализацию нового поля. Процесс инициализации заполняет

пользовательское поле со связанной информацией в записях значением, указанным в соответствующем поле в записях связанного типа записей. Страница "Очередь инициализации связанных полей" содержит активные и завершенные запросы на инициализацию пользовательских полей со связанной информацией. На этой странице можно выполнять задачи, показанные в следующей таблице.

| Операция                       | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Запись в журнал                | Для просмотра статуса запроса на инициализацию щелкните ссылку "Журнал".                                                                                                                                                                                 |
| Удаление обработанного запроса | Для удаления запроса из очереди 'Обработанные запросы' нажмите ссылку 'Удалить'.                                                                                                                                                                         |
| Повторно отправить             | В случае ошибки запроса на инициализацию пользовательского поля со связанной информацией можно нажать кнопку "Повторно отправить", чтобы запустить процесс инициализации повторно. Если запрос выполнен успешно, кнопка "Повторно отправить" недоступна. |

#### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [О пользовательских полях со связанной информацией \(на стр. 1354\)](#)
- [Создание пользовательских полей со связанной информацией \(на стр. 1355\)](#)

## О событиях интеграции

Механизм *событий интеграции* предназначен для инициирования внешних процессов в зависимости от тех или иных операций, производимых с записью в Oracle CRM On Demand (таких, как создание, обновление, удаление, связывание или разрыв связи). События интеграции содержат информацию о данных, измененных пользователем в результате таких операций. Эта информация хранится в одной или нескольких очередях событий интеграции в виде файла XML, благодаря чему сведения о событиях Oracle CRM On Demand становятся доступными для внешних приложений. Например, внешнее приложение может отслеживать изменения субъекта в Oracle CRM On Demand и в соответствии с ними запускать локальные обновления.

Если клиенту требуется интегрировать несколько приложений с Oracle CRM On Demand независимо друг от друга, администратор компании может определить несколько очередей событий интеграции. При использовании функции событий интеграции одно и то же событие может быть сгенерировано для нескольких очередей, но внешним приложениям гарантируется целостность очередей, поскольку эти приложения можно настроить для запроса событий только из определенной очереди.

#### О настройке администрирования событий интеграции

Для новых клиентов функции событий интеграции включаются автоматически. После этого настройка таких функций может изменяться в Oracle CRM On Demand представителями службы поддержки клиентов Oracle CRM On Demand Customer Care и администратором компании. Чтобы получить помощь в вопросе администрирования событий интеграции или установить максимальный общий размер очередей событий интеграции, обратитесь в "Oracle CRM On Demand Customer Care".

**Примечание.** Максимальный размер очередей интеграции не указывается на странице профиля компании.

После того как Oracle CRM On Demand Customer Care настроит функции событий интеграции, на главной странице администрирования в разделе "Средства управления данными" появится ссылка "Администрирование интеграции событий". Кроме того, для роли пользователя "Администратор" включаются полномочия "Управление очередями событий интеграции" и "Включить доступ к событиям интеграции". Дополнительные сведения о ролях пользователей см. в разделе [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#).

### О создании событий интеграции, их хранении и доступе к ним

Для запуска создания событий интеграции необходимо создать правила потоков операций с действиями "Создать событие интеграции". Для каждого такого действия можно указать отслеживаемые поля в записи. При изменении значения в отслеживаемом поле информация об этом изменении записывается в событие интеграции. Можно также указать, в какие очереди следует помещать события интеграции. Подробнее о правилах потоков операций см. в разделе [О правилах потоков операций \(на стр. 1651\)](#).

События интеграции хранятся в одной или нескольких очередях, максимальный общий размер которых устанавливается для компании представителем службы поддержки клиентов. По умолчанию создается одна очередь событий интеграции; пользователь может создавать дополнительные очереди.

Когда очередь заполнится, сохранение новых событий интеграции прекращается. Как только число событий интеграции в очереди вновь окажется ниже максимального предела, добавление новых событий в очередь возобновится.

На странице "Параметры интеграции событий" можно удалять события интеграции из очереди. Кроме того, в Oracle CRM On Demand можно задать отправку предупреждения по электронной почте на определенный адрес в случае переполнения очереди, или когда число событий интеграции в очереди превысит указанный пользователем порог.

Очереди событий интеграции (в том числе очередь по умолчанию) можно отключать, но нельзя удалять.

Доступ к очередям событий интеграции из внешних приложений производится с помощью веб-службы "События интеграции", поддерживающей два метода:

- **GetEvents.** Извлечение событий интеграции из очереди.
- **DeleteEvents.** Удаление событий интеграции из очереди.

Для подключения и удаления событий из очереди событий интеграции с помощью веб-служб роль пользователя должна включать полномочия "Включить доступ к событиям интеграции".

Сведения о загрузке файла WSDL для веб-службы событий интеграции см. в разделе [Интеграция веб-служб \(на стр. 2051\)](#). Для получения дополнительных сведений о веб-службе интеграции событий см. Oracle Web Services On Demand Guide.

Иногда в очереди событий интеграции содержатся события, которые приложение клиента не может обработать. Для получения дополнительных сведений об обработке таких событий см. Oracle Web Services On Demand Guide.

- Пошаговое описание процедуры создания очереди событий интеграции см. в разделе [Создание очередей событий интеграции \(на стр. 2064\)](#).
- Пошаговое описание процедуры управления очередями событий интеграции см. в разделе [Управление параметрами событий интеграции \(см. Настройка параметров событий интеграции на стр. 2065\)](#).
- Пошаговое описание процедуры создания правил потоков операций, запускающих события интеграции, см. в разделе [Создание правил потоков операций \(см. Создание правил потока операций на стр. 1676\)](#).



## Создание очередей событий интеграции

Если поддержка событий интеграции включена, в Oracle CRM On Demand по умолчанию создается очередь событий интеграции. Пользователь может также создавать дополнительные очереди и указывать, в какие очереди следует записывать те или иные события интеграции.

**Перед началом работы** Необходимо настроить для компании администрирование событий интеграции, как описано в разделе События интеграции (см. [О событиях интеграции](#) на стр. 2062). В результате такой настройки в профиле компании задается максимальное число событий интеграции, которые разрешено размещать в очередях. Описанную ниже процедуру может выполнять только пользователь, роль которого включает привилегию "Управление очередями событий интеграции".

### Чтобы создать очередь событий интеграции

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" нажмите ссылку "Администрирование интеграции событий".
- 3 На странице "Администрирование интеграции событий" щелкните ссылку "Обслуживание очереди событий интеграции".
- 4 На странице "Обслуживание очереди интеграции" нажмите кнопку "Новая очередь".
- 5 На странице "Настройки очереди событий интеграции" заполните перечисленные ниже поля и нажмите кнопку "Сохранить".

| Поле                                                                                                   | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя очереди                                                                                            | Введите имя очереди. Обязательное поле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Описание                                                                                               | Введите описание режима использования очереди.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Отключено                                                                                              | Убедитесь, что этот флажок снят.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Размер очереди                                                                                         | Введите размер очереди. Данное значение не может превышать размер, указанный в поле "Неназначаемая емкость очереди". Обязательное поле.<br><br>В поле "Предел файлов событий интеграции" указано общее число событий, которые можно хранить во всех очередях, назначенных компании. Если размер существующих очередей совпадает с этим значением, создание новой очереди невозможно. |
| Адрес уведомления по электронной почте                                                                 | Введите адрес электронной почты, на который следует направлять предупреждения о переполнении очереди или достижении ею определенного размера.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Отправить по электронной почте сообщение с предупреждением, когда число транзакций в очереди достигает | Укажите размер очереди, по достижении которого на адрес, указанный в поле "Адрес уведомления по электронной почте", должно быть отправлено предупреждение.                                                                                                                                                                                                                           |

| Поле                          | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Формат раскрывающегося списка | <p>Это обязательное поле. Выберите формат для записи значений поля списка выбора в событиях интеграции следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если значения должны записываться в форме кода, не зависящего от языка (LIC), выберите "Независимые от языка значения".</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Обычно значения LIC в списках выбора совпадают со значениями ENU (Английский (США)).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если значения необходимо записывать на языке пользователя, действие которого приводит к созданию события интеграции, выберите "Язык пользователя".</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> После создания очереди поле "Формат раскрывающегося списка" становится доступным только для чтения и его нельзя изменить пользователю. Если необходимо изменить формат раскрывающегося списка для очереди событий интеграции, попросите, чтобы Oracle CRM On Demand Customer Care изменил(а) этот формат.</p> |
| W3C                           | <p>Укажите формат, в котором значения полей записываются в события интеграции, которые создаются с использованием схемы Web Services v2.0 и записываются в эту очередь, следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если вы установите этот флажок, то значения во всех полях будут записаны в формате, заданном W3C для событий интеграции со схемой Web Services v2.0.</li> <li>■ Если этот флажок снят, значения в типах полей дат и логических значений записываются в формате, который использовался в выпусках, предшествовавших выпуску 41 Oracle CRM On Demand. Значения во всех других полях записываются в формате, заданном W3C для событий интеграции со схемой Web Services v2.0.</li> </ul> <p>По умолчанию флажок W3C снят.</p> <p><b>Примечание.</b> Если установить флажок W3C, после создания очереди поле W3C станет доступным только для чтения, его нельзя будет изменить.</p>                                             |

## Настройка параметров событий интеграции

Пользователь может изменять параметры всех очередей событий интеграции.

**Перед началом работы** Необходимо настроить для компании администрирование событий интеграции, как описано в разделе События интеграции (см. [О событиях интеграции](#) на стр. 2062). В результате такой настройки в профиле компании задается максимальное число событий интеграции, которые разрешено размещать в очередях. Описанную процедуру может выполнять только пользователь, роль которого включает полномочия "Управление очередями событий интеграции".

### Процедура настройки параметров событий интеграции

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" нажмите ссылку "Администрирование интеграции событий".
- 3 На странице "Администрирование интеграции событий" щелкните ссылку "Обслуживание очереди событий интеграции".
- 4 На странице "Обслуживание очереди интеграции" щелкните ссылку "Правка" для очереди.
- 5 На странице "Настройка очереди событий интеграции" можно выполнить следующие задачи.

| Задача                                                                                                                                                                                                            | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отключение очереди.                                                                                                                                                                                               | Выберите "Отключено" для отключения всех очередей, в том числе очереди по умолчанию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Обновление размера очереди.                                                                                                                                                                                       | <p>Введите значение в поле "Размер очереди". Данное значение не может превышать размер, указанный в поле "Незначающая емкость очереди".</p> <p>В поле "Предел файлов событий интеграции" указано общее число событий, которые можно хранить во всех очередях, назначенных компании. Если размер существующих очередей совпадает с этим значением, увеличение размера очереди невозможно.</p>                         |
| Удаление транзакций из очереди.                                                                                                                                                                                   | <p>Чтобы удалить из очереди все транзакции, установите флажок "При нажатии кнопки "Сохранить" очистить все транзакции" и затем нажмите кнопку "Сохранить" для удаления транзакций.</p> <p>Для удаления более ранних транзакций щелкните значок календаря и выберите дату в поле "При нажатии кнопки "Сохранить" очистить транзакции старше". Транзакции удаляются при последующем нажатии кнопки "Сохранить".</p>    |
| Настройка Oracle CRM On Demand для отправки предупреждения по электронной почте в случае переполнения очереди или достижения ею определенного размера.                                                            | Введите адрес электронной почты и при необходимости укажите размер очереди, по достижении которого следует отправлять предупреждение. Для сохранения конфигурации электронной почты нажмите кнопку "Сохранить".                                                                                                                                                                                                      |
| Выберите способ записи значений полей даты и времени (например, даты изменения или даты создания) в событиях интеграции, которые создаются с использованием схемы Web Services v1.0 и записываются в эту очередь. | <p>Выберите нужный вариант в списке "Часовой пояс":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Формат UTC.</b> Если выбрано это значение, записываются дата и время в часовом поясе GMT в формате, заданном стандартом W3C для универсального глобального времени (UTC) следующим образом:<br/>YYYY-MM-DDTHH:MM:SSZ<br/>Например, 2017-06-12T09:44:15Z, что соответствует 12 июня 2017, 9:44:15 GMT.</li> </ul> |

| Задача | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p><b>Примечание.</b> Доли секунд не записываются.</p> <p>■ <b>UTC.</b> Если выбрано это значение, записываются дата и время в часовом поясе GMT в следующем формате:<br/>MM/DD/YYYY HH:MM:SS<br/>Например, 06/12/2017 09:44:15, что соответствует 12 июня 2017, 9:44:15 GMT.</p> <p>■ <b>Часовой пояс пользователя.</b> Если выбрано это значение, записываются дата и время в часовом поясе пользователя, обновившего эту запись, в следующем формате:<br/>MM/DD/YYYY HH:MM:SS<br/>Например, 06/12/2017 09:44:15, что соответствует 12 июня 2017, 9:44:15 в часовом поясе пользователя.</p> <p>Если оставить поле часового пояса незаполненным, записываются дата и время в часовом поясе пользователя, который обновил запись, в формате, показанном выше для значения часового пояса пользователя.</p> <p>После изменения значения в поле "Часовой пояс" пользователи должны выйти из всех сеансов Oracle CRM On Demand, включая сеансы веб-служб, а затем снова выполнить вход для использования новой настройки.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Поле "Часовой пояс" задается только для стандартной очереди. Все остальные очереди наследуют настройку, выбранную для стандартной очереди компании. Поле "Часовой пояс" отображается для всех очередей, но доступно только для чтения для очередей, отличных от стандартной очереди.</p> |

| Задача                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Укажите, что значения во всех полях, включая поля типа Date и Boolean, должны записываться в формате, заданном W3C для событий интеграции со схемой Web Services v2.0, в событиях интеграции, которые создаются с использованием схемы Web Services v2.0 и записываются в эту очередь.</p> | <p>Установите флажок W3C.</p> <p>Значения во всех других полях, отличных от полей типа Date и Boolean, записываются в формате, заданном W3C для событий интеграции со схемой Web Services v2.0 независимо от установки флажка W3C.</p> <p>Значения в полях типа Date и Boolean записываются в формате, который использовался в выпусках, предшествовавших выпуску 41 Oracle CRM On Demand независимо от настройки флажка W3C.</p> <p><b>Примечание.</b> Если установить флажок W3C, после сохранения изменений поле W3C станет доступным только для чтения, его нельзя будет изменить.</p> |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле "Формат раскрывающегося списка" определяет формат для записи значений в полях списка выбора в событиях интеграции, которые записываются в данную очередь. Значения можно записывать на языке пользователя, действие которого приводит к созданию события интеграции, или как значения кода, независимого от языка (LIC).

После создания очереди событий интеграции поле "Формат раскрывающегося списка" становится доступным только для чтения, пользователю его нельзя изменить. Если необходимо изменить формат раскрывающегося списка для очереди событий интеграции, включая стандартную очередь, - пусть Oracle CRM On Demand Customer Care изменит формат. Когда Oracle CRM On Demand Customer Care изменит формат для значений в списке выбора для очереди, это изменение будет применяться только к значениям в списке выбора в событиях интеграции, созданных после изменения формата. Изменение формата раскрывающегося списка для очереди не приводит к изменению формата значений в списке выбора в тех событиях интеграции, которые уже существуют в очереди.

## Управление содержимым

В компаниях часто требуется отслеживать продукты, которые вызывают интерес клиентов и впоследствии приобретаются ими. Настройка каталога продуктов упрощает работу сотрудников компании, отвечающих за отслеживание информации о продуктах. Настройка каталога заключается в группировке продуктов по категориям и последующей настройке продуктов в каждой категории. К продуктам относятся серийные и разовые изделия, услуги и обучающие программы.

В следующих разделах рассматриваются удобные способы отслеживания продуктов средствами Oracle CRM On Demand.

### Возможности

Торговый представитель, работающий с бизнес-возможностью продаж, может создать запись бизнес-возможности для отслеживания сведений о заинтересованности клиентов, включая потенциальную выручку от сделки. Клиент может проявлять интерес к нескольким продуктам, а также планировать заключение договора на обслуживание. Прокрутив запись бизнес-возможности до раздела "Продукты", торговый представитель может связать запись продукта с каждым элементом списка, по которому клиент может принять решение о покупке. В случае договора на обслуживание с ежемесячным выставлением счета торговый представитель может также записывать информацию о периодической выручке. Таким образом, запись бизнес-возможности содержит полную информацию о потенциальной сделке и обеспечивает выполнение следующих задач в компании.

- Отслеживание продуктов, относящихся к каждой бизнес-возможности
- Вычисление поступлений выручки от реализации этих продуктов (серийных и разовых) в зависимости от времени.

### Активы

Специалистам в области продаж и обслуживания требуется информация о том, какие продукты и услуги компании уже приобретены клиентом. В Oracle CRM On Demand предусмотрена возможность отслеживания приобретенных продуктов или активов путем связывания записей продуктов с записью субъекта или контакта для данного клиента.

### Прогнозы

Прогноз представляет собой снимок эффективности продаж, периодически формируемый из отдельных записей бизнес-возможностей и продуктов. Благодаря связыванию продуктов с записями бизнес-возможностей, субъектов и контактов в компании возможно принятие решений о том, следует ли формировать прогнозы на основе сведений о продуктах и о периодической выручке.

Если прогнозы формируются в компании на основе данных о выручке от продуктов, а не от бизнес-возможностей, сотрудники могут выбрать продукты, учитываемые при расчете прогнозируемых итоговых значений.

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению процедур, относящихся к управлению содержимым, нажмите соответствующую ссылку.

- [Настройка категорий продуктов \(на стр. 2069\)](#)
- [Настройка продуктов компании \(на стр. 2070\)](#)
- [Настройка прейскурантов для PRM \(на стр. 2072\)](#)
- [Настройка прейскурантов для биологических наук \(на стр. 2075\)](#)
- [Управление дополнениями компании \(на стр. 2078\)](#)
- [Управление изображениями на страницах сведений \(на стр. 2080\)](#)
- [Настройка сценариев оценки \(на стр. 2081\)](#)

## Настройка категорий продуктов

При наличии у компании длинного перечня продуктов желательно организовать продукты в логические группы с информативными для работников компании именами. Эти группы называются категориями продуктов. Категории облегчают поиск продуктов или наборов продуктов, позволяя сортировать список и быстро находить нужные продукты. Кроме того, категории продуктов дают работникам возможность быстро определять требуемые продукты и связывать их со своими бизнес-возможностями. Например, компания, торгующая оргтехникой, может настроить такие категории: 'Копировальные аппараты', 'Факсы', 'Обслуживание' и 'Расходные материалы'.

Количество создаваемых категорий и подкатегорий (дочерних категорий) не ограничено.

### Подготовка.

- Для выполнения процедур, описанных в этом разделе, роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление содержимым".
- Если в компании еще не используются категории продуктов, определите категории и подкатегории, прежде чем настраивать их в Oracle CRM On Demand. При вводе информации начинайте с верхних родительских категорий и затем добавляйте дочерние категории.

### Процедура настройки категорий продуктов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" выберите ссылку "Управление содержимым".

- 3 Нажмите ссылку 'Категории продуктов'.
- 4 На странице списка 'Категории продуктов' выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы добавить новую категорию продуктов, нажмите 'Создать'.
  - Чтобы обновить информацию о категории, нажмите 'Правка' для соответствующей записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы ограничить количество записей, отображаемых на этой странице (и упростить поиск существующей категории), нажмите раскрывающееся меню в строке заголовка и выберите другой вариант. Раскрывающийся список содержит стандартные списки, распространяемые в комплекте с приложением, и списки, созданные вами или менеджерами вашей компании.

- Для добавления дочерней категории в существующую категорию нажмите ссылку в столбце 'Имя категории', затем нажмите 'Создать' в разделе 'Дочерние категории'.
- 5 На странице 'Изменение категории' введите требуемую информацию. Максимальная длина имени категории — 100 символов.
  - 6 Сохраните запись.

## Настройка продуктов компании

### Подготовка.

- Для выполнения процедур, описанных в этом разделе, роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление содержимым".
- Если продукты группируются в категории, настройте категории, прежде чем определять продукты.

Чтобы работники могли связывать продукты с бизнес-возможностями, необходимо настроить номенклатуру продуктов компании. При определении продуктов отметьте те из них, которые должны входить в список доступных для заказа работниками (продуктов, которые работники могут связывать со своими бизнес-возможностями).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно отобразить изображение на странице сведений о продукте, например фотографию продукта или его упаковку. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение изображений на страницах сведений о записях](#) (на стр. 77).

### Процедура добавления продуктов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" выберите ссылку "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Каталог продуктов" нажмите ссылку "Продукты".
- 4 На странице "Список продуктов" выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы добавить продукт, нажмите "Создать".
  - Чтобы обновить информацию о продукте, нажмите "Правка" для соответствующей записи.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы ограничить количество записей, показываемых на этой странице (и облегчить поиск существующего продукта), вызовите раскрывающееся меню в строке заголовка и выберите другой вариант. Раскрывающийся список содержит стандартные списки, распространяемые в комплекте с приложением, и списки, созданные вами или менеджерами вашей компании.

- 5 На странице "Редактирование продукта" введите необходимые данные и сохраните запись.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы продукт был доступен работникам (т. е. чтобы они могли связывать его со своими бизнес-возможностями), убедитесь, что флажок 'Заказ разрешен' установлен.



**СОВЕТ.** Удалить продукт невозможно. Вместо этого необходимо сделать продукт неактивным путем снятия флажка 'Заказ разрешен'. При этом продукт будет удален из списка продуктов, доступных для выбора работниками.

В следующей таблице описывается содержимое полей продуктов. Администратор компании может добавлять, переименовывать и удалять поля, поэтому набор полей в конкретном случае может отличаться от приведенного в таблице. (Дополнительные сведения о полях продукта см. в разделе [Поля продукта \(на стр. 644\).](#))

| Поле                                  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевая информация о продукте</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Категория продукта                    | Только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition и Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Класс                                 | Группа, к которой принадлежит продукт. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Тип цены                              | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Родительский продукт                  | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Тип продукта                          | Только в Oracle CRM On Demand Automotive Edition и Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.<br><br>При определении продукта автомобильного производства поле "Тип продукта" должно содержать "Транспортное средство".<br><br>При определении раздаваемого образца (продукта, для которого установлен тип "Образец") поле "Тип продукта" должно содержать "Образец" или оставаться пустым.                                      |
| Класс терапевтического воздействия    | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Артикул                               | Номенклатурный номер для продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Заказ разрешен                        | Установите этот флажок, чтобы можно было связать продукт с любой другой записью и чтобы он отображался в окне поиска продуктов, в списках и был доступен в поиске на панели действий и расширенном поиске. Если этот флажок снят, продукт отображается только при использовании поиска на панели действий и расширенного поиска.                                                                                                  |
| Тип                                   | Один из следующих типов продуктов: "Продукт", "Обслуживание", "Обучение", "Рынок", "Конкурент", "Сведения", "Образец", "Позиция для рекламной акции". В Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition необходимо выбрать следующие значения для поля "Тип":<br><br><div> <div></div> "Сведения", если позиция представляет собой сведения о продукте <div></div> "Образец", если позиция представляет собой розданный образец </div> |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <p>■ "Позиция для рекламной акции", если позиция представляет собой доставленную рекламную позицию</p> <p>В результате выбора этих типов производится фильтрация типов продуктов (сведений о продуктах, образцов или рекламных позиций), показываемых в списках выбора розданных образцов, сведений о продуктах или рекламных позиций для торгового представителя.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> В случае типа "Образец" поле "Тип продукта" должно также содержать "Образец" или оставаться пустым.</p> |
| Подтип                         | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Статус                         | Статус продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Версия                         | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| С серийным номером             | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Отслеживание номеров партий    | Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Контроль                       | Указывает, что продукт подлежит регулированию. Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Описание                       | Дополнительные сведения о продукте. Максимальная длина этого поля 255 символов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Настройка прейскурантов для PRM

Владельцы торговых марок могут вести и публиковать прейскуранты на свои продукты, чтобы партнеры могли использовать их при создании запросов особых цен. Администратор владельца торговой марки может создать несколько прейскурантов и связать каждый субъект или организацию партнера с одним из них. Прейскуранту можно назначить несколько продуктов, задав для них определенную цену.

В запросе особых цен прейскурант клиента определяет рекомендованные производителем розничные цены на продукты, а прейскурант партнера владельца - закупочные цены посредника. Ведение этих цен в прейскурантах упрощает задачи администрирования и процедуры управления особыми ценами.

**Перед началом работы.** Для выполнения процедур, описанных в этом разделе, роль пользователя должна включать привилегию "Управление контентом".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Доступ к прейскурантам разрешается только администраторам владельцев торговых марок, имеющим в роли полномочия "Управление доступом PRM".

### Настройка прейскуранта

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Управление содержимым" щелкните "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Каталог продуктов" щелкните "Прейскуранты".
- 4 На странице "Прейскурант" выполните одно из следующих действий:
  - Чтобы добавить прейскурант, нажмите кнопку "Создать".
  - Чтобы обновить данные прейскуранта, нажмите ссылку "Правка" для прейскуранта.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Чтобы ограничить число записей, показываемых на данной странице, щелкните меню в строке заголовка и выберите другой вариант. В этом списке содержатся стандартные списки, включенные в комплект поставки Oracle CRM On Demand, а также списки, созданные пользователем или его менеджерами.

- 5 На странице "Изменение прейскуранта" введите необходимые данные.

В следующей таблице описаны поля прейскурантов. Администратор компании может добавлять, переименовывать и удалять поля, поэтому показанные на экране поля могут отличаться от представленных в этой таблице.

| Поле                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о прейскуранте</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Имя прейскуранта                        | Имя прейскуранта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Действительно с                         | Дата начала срока действия прейскуранта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Действительно по                        | Дата окончания срока действия прейскуранта. Если в этом поле нет значения, срок действия прейскуранта считается неограниченным.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Тип                                     | <p>Тип прейскуранта. По умолчанию доступны следующие значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST.</b>Цены дистрибьюторов, то есть исходная стоимость запасов, которую партнер или посредник должен оплатить для приобретения продуктов у владельца торговой марки.</li> <li>■ <b>Рекомендованная производителем розничная цена.</b> Рекомендованные производителем розничные цены, то есть цены, рекомендованные владельцем торговой марки для продажи продуктов клиентам.</li> </ul> <p>Компания может добавить значения в список выбора для поля "Тип". Однако значения, определенные по умолчанию, при этом изменять нельзя. Если их изменить, соответствующие поля в запросах особых цен не будут заполняться данными из прейскурантов.</p> |
| Статус                                  | Текущий статус прейскуранта ("Выполняется" или "Опубликовано"). Для всех новых прейскурантов по умолчанию устанавливается статус "Выполняется". Когда прейскурант можно будет сделать доступным для пользователей, измените его статус на "Опубликовано".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Валюта                                  | Тип валюты, используемой в прейскуранте. Все цены в прейскуранте должны быть выражены в одной валюте, определенной при создании прейскуранта. При сохранении новой записи прейскуранта это поле становится доступным только для чтения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Поле                           | Описание                                                                                 |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                          |
| Создано                        | Имя лица, создавшего прејскурант, с указанием даты и времени его создания.               |
| Изменено                       | Имя лица, последним изменившего прејскурант, с указанием даты и времени этого изменения. |
| Описание                       | Дополнительные сведения о прејскуранте. Данное поле может содержать до 2000 символов.    |

### Публикация прејскурантов

После того как прејскурант будет обновлен администратором, он может быть опубликован для пользователей, и его можно использовать при создании запросов особых цен.

#### Чтобы опубликовать прејскурант

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" щелкните "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Каталог продуктов" щелкните "Прејскуранты".
- 4 Щелкните ссылку "Правка" для прејскуранта, который требуется опубликовать.
- 5 На странице "Изменение прејскуранта" выберите в меню "Статус" пункт "Опубликовано".
- 6 Нажмите "Сохранить".

При изменении статуса на "Опубликовано" происходит следующее:

- Прејскурант может быть связан с организацией или организацией партнера.
- Если прејскурант был связан с клиентом или партнером запроса особых цен, то после создания каждого продукта с особой ценой этот прејскурант используется для заполнения полей рекомендованной производителем розничной цены (MSRP) и закупочной цены продукта с особой ценой.

Прејскурант, связанный с конечным заказчиком запроса особых цен, используется для поля MSRP, а прејскурант, связанный с партнером владельца запроса особых цен, используется для поля закупочной цены. Необходимо также соблюдение следующих условий:

- С конечным клиентом должен быть связан прејскурант типа MSRP, а с партнером владельца - прејскурант типа DIST COST.
- Прејскурант имеет статус "Опубликовано".
- Продукт, добавленный в запрос особых цен, должен содержаться в этом прејскуранте.
- Начальная дата запроса особых цен находится между датами "Действительно с" и "Действительно по" прејскуранта и позиции строки прејскуранта.

#### Добавление позиций строк прејскуранта

После создания прејскуранта в него можно добавить продукты (как позиции строк прејскуранта). Прејскурант может содержать несколько продуктов, но каждый продукт может быть включен в определенный прејскурант только один раз.

#### Добавление позиции строки прејскуранта

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Управление содержимым" щелкните "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Каталог продуктов" щелкните "Прейскуранты".
- 4 Щелкните имя прейскуранта, который требуется обновить.
- 5 На странице сведений о прейскуранте нажмите кнопку "Добавить" в разделе связанной информации "Позиции строк прейскуранта".
- 6 На странице "Изменение позиции строки прейскуранта" введите необходимые данные.

**Примечание.** Страница "Изменение позиции строки прейскуранта" также может быть открыта со страницы "Изменение продукта".

В следующей таблице описаны поля позиций строк прейскурантов. Администратор компании может добавлять, переименовывать и удалять поля, поэтому показанные на экране поля могут отличаться от представленных в этой таблице.

| Поле                                    | Описание                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о прейскуранте</b> |                                                                                                                                                                       |
| Прейскурант                             | Имя прейскуранта.                                                                                                                                                     |
| Продукт                                 | Продукт для позиции строки прейскуранта.                                                                                                                              |
| Действительно с                         | Дата начала срока действия указанной позиции строки прейскуранта. Эта дата должна находиться в диапазоне между датами начала и окончания срока действия прейскуранта. |
| Действительно по                        | Дата окончания срока действия указанной позиции строки прейскуранта. Если в этом поле нет значения, срок действия прейскуранта считается неограниченным.              |
| Тип цены                                | Тип цены. В настоящее время по умолчанию используется значение "Стандартная".                                                                                         |
| Цена по прейскуранту                    | Цена для позиции строки, установленная на указанный период действия.                                                                                                  |
| <b>Дополнительные сведения</b>          |                                                                                                                                                                       |
| Создано                                 | Имя лица, создавшего позицию строки прейскуранта, с указанием даты и времени ее создания.                                                                             |
| Изменено                                | Имя лица, последним изменившего позицию строки прейскуранта, с указанием даты и времени этого изменения.                                                              |
| Описание                                | Дополнительная информация о позиции строки прейскуранта. Данное поле может содержать до 2000 символов.                                                                |

## Настройка прейскурантов для биологических наук

Компании, использующие Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, могут создавать прейскуранты, которые могут быть связаны с заказами. Можно связать с прейскурантом несколько продуктов. Каждый продукт имеет определенную цену для каждого прейскуранта.

Для настройки преискурентов для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition необходимо иметь полномочия "Управление контентом" и "Разрешить доступ к заказу", включенные для роли. Для связывания преискурентов с заказами пользователи должны иметь полномочия "Разрешить доступ к заказу" или "Включить основные операции с образцами", включенные для роли.

Для добавления продуктов в преискуренты необходимо иметь доступ к разделу связанной информации "Позиции строк преискуранта" на странице сведений о преискуранте. По умолчанию этот раздел недоступен на странице. Администраторы компании могут создать пользовательский макет страницы, включающий раздел связанной информации "Позиции строк преискуранта", и назначить этот макет каждой роли, которая используется для настройки преискурентов. Для назначения макетов страниц для типа записи "Преискурант" роли пользователя администратор компании должен иметь полномочия "Управление доступом PRM". Если полномочия "Управление доступом PRM" не включены для роли администратора компании, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После включения полномочий "Управление доступом PRM" для роли администратора компании типы записей, используемые для Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management, доступны в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения об этих типах записей см. в разделе интерактивной справки "Управление отношениями с партнерами и передовые технологии". Преискуренты, имеющие значение "Опубликовано" в поле статуса, можно связать с некоторыми типами записей, используемыми в Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Любой преискурант можно связать с записью заказа независимо от значения в поле статуса преискуранта.

### Настройка преискуранта

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" щелкните "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Каталог продуктов" щелкните "Преискуранты".
- 4 На странице "Преискурант" выполните одно из следующих действий:
  - Чтобы добавить преискурант, нажмите кнопку "Создать".
  - Чтобы обновить данные преискуранта, нажмите ссылку "Правка" для преискуранта.
- 5 На странице "Изменение преискуранта" введите необходимые данные.

В следующей таблице описаны поля преискурентов. Администратор компании может добавлять, переименовывать и удалять поля, поэтому показанные на экране поля могут отличаться от представленных в этой таблице.

| Поле                                    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ключевые сведения о преискуранте</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Имя преискуранта                        | Имя преискуранта.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Действительно с                         | Дата начала срока действия преискуранта.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Действительно по                        | Дата окончания срока действия преискуранта. Если в этом поле нет значения, срок действия преискуранта считается неограниченным.                                                                                                                                                                       |
| Тип                                     | Тип преискуранта. По умолчанию доступны следующие значения: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST.</b> Цены фармацевтической компании, то есть исходная стоимость запасов, которую врач или аптека должны оплатить для приобретения продуктов у фармацевтической компании.</li> </ul> |

| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <p>■ <b>Рекомендованная производителем розничная цена.</b> Рекомендованные производителем розничные цены, то есть цены, которые фармацевтическая компания рекомендует для продажи продуктов клиентам.</p> <p>Компания может добавить значения в список выбора для поля "Тип".</p>                                                             |
| Статус                         | <p>Текущий статус прейскуранта. По умолчанию доступны значения "Выполняется" и "Опубликовано". Для всех новых прейскурантов по умолчанию устанавливается статус "Выполняется".</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Прейскурант доступен в окне поиска для поля "Прейскурант" в записях заказов независимо от значения в поле "Статус" прейскуранта.</p> |
| Валюта                         | <p>Тип валюты, используемой в прейскуранте. Все цены в прейскуранте должны быть выражены в одной валюте, определенной при создании прейскуранта. При сохранении новой записи прейскуранта это поле становится доступным только для чтения, и его обновление невозможно.</p>                                                                   |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Создано                        | Имя лица, создавшего прейскурант, с указанием даты и времени его создания.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Изменено                       | Имя лица, последним изменившего прейскурант, с указанием даты и времени этого изменения.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Описание                       | Дополнительные сведения о прейскуранте. Данное поле может содержать до 2000 символов.                                                                                                                                                                                                                                                         |

### Добавление позиций строк прейскуранта

После создания прейскуранта в него можно добавить продукты (как позиции строк прейскуранта). Прейскурант может содержать несколько продуктов, но каждый продукт может быть включен в определенный прейскурант только один раз.

### Добавление позиции строки прейскуранта

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" щелкните "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Каталог продуктов" щелкните "Прейскуранты".
- 4 Щелкните имя прейскуранта, который требуется обновить.
- 5 На странице сведений о прейскуранте нажмите кнопку "Добавить" в разделе связанной информации "Позиции строк прейскуранта".
- 6 На странице "Изменение позиции строки прейскуранта" введите необходимые данные.

В следующей таблице описаны поля позиций строк прейскурантов. Администратор компании может добавлять, переименовывать и удалять поля, поэтому показанные на экране поля могут отличаться от представленных в этой таблице.

| Поле                                    | Описание |
|-----------------------------------------|----------|
| <b>Ключевые сведения о прейскуранте</b> |          |



| Поле                           | Описание                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Прейскурант                    | Имя прейскуранта.                                                                                                                                                                              |
| Продукт                        | Продукт для позиции строки прейскуранта.                                                                                                                                                       |
| Действительно с                | Дата начала срока действия указанной позиции строки прейскуранта. Эта дата должна находиться в диапазоне между датами начала и окончания срока действия прейскуранта.                          |
| Действительно по               | Дата окончания срока действия указанной позиции строки прейскуранта. Если в этом поле нет значения, срок действия прейскуранта считается неограниченным.                                       |
| Артикул продукта               | Артикул продукта определяется в ходе настройки продукта. Для продуктов в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition артикул обычно состоит из имени продукта и его концентрации или дозировки. |
| Тип цены                       | Тип цены. В настоящее время по умолчанию используется значение "Стандартная".                                                                                                                  |
| Цена по прейскуранту           | Цена для позиции строки, установленная на указанный период действия.                                                                                                                           |
| <b>Дополнительные сведения</b> |                                                                                                                                                                                                |
| Создано                        | Имя лица, создавшего позицию строки прейскуранта, с указанием даты и времени ее создания.                                                                                                      |
| Изменено                       | Имя лица, последним изменившего позицию строки прейскуранта, с указанием даты и времени этого изменения.                                                                                       |
| Описание                       | Дополнительная информация о позиции строки прейскуранта. Данное поле может содержать до 2000 символов.                                                                                         |

## Управление дополнениями компании

Из раздела "Управление содержимым" главной страницы администрирования можно перейти на страницу управления дополнениями, где можно просматривать дополнения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** На странице управления дополнениями выводятся только те дополнения, которые связаны с родительскими записями через предварительно сконфигурированную позицию, относящуюся к дополнениям. На странице управления дополнениями не выводятся дополнения, связанные с родительскими записями через пользовательские типы записей дополнений, или те, что добавлены к записям с помощью полей дополнения. Список типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, относящуюся к дополнениям, см. в разделе [О конфигурациях дополнений](#) (на стр. 1493).

Просмотр дополнений помогает определить:

- Какие вложенные файлы занимают значительный объем пространства хранилища
- Какие файлы вложены в сообщения несколько раз

Если файл был прикреплен более одного раза, рекомендуется разместить дополнение в общедоступном местоположении и предписать пользователям заменять дополнения путем к этому файлу.

- Каким пользователям следует напомнить о проблемах хранения дополнений большого размера

**Перед началом работы** Для выполнения процедур управления дополнениями роль должна иметь полномочия "Управление контентом - управление дополнениями и изображениями страницы сведений".

### Просмотр дополнений

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" выберите ссылку "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Управление дополнениями и изображениями" щелкните ссылку "Управление дополнениями".
- 4 Выполните одну из следующих операций:

| Задача              | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Просмотр дополнения | Выберите "Просмотр" в меню на уровне записи для дополнения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Удалить дополнение  | Выберите "Удалить" в меню на уровне записи для дополнения. Удаленный файл или адрес URL перемещается на страницу "Удаленные элементы" и окончательно удаляется из базы данных через 30 дней. Если необходимо удалить несколько дополнений, можно использовать команду "Пакетное удаление". Сведения о пакетном удалении см. далее в разделе "Создание и использование списков дополнений".                                                                              |
| Замена дополнения   | <p>Чтобы заменить один файл другим, выберите команду "Заменить" в меню на уровне записи для дополнения. На странице "Правка" найдите новый файл и сохраните запись.</p> <p>Для замены одного URL-адреса на другой щелкните "Заменить". На странице "Правка" введите требуемую информацию и сохраните запись. Подробные инструкции см. в разделе Приложение файлов и адресов URL к записям (см. <a href="#">Вложение файлов и адресов URL в записи</a> на стр. 173).</p> |
| Вывод числа записей | Чтобы отобразить количество записей дополнений, соответствующих текущему фильтру списка или другим характеристикам, нажмите кнопку "Меню" и выберите "Число записей".                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### Создание и использование списков дополнений

Можно ограничить текущее число выводимых записей, чтобы показывать только записи, соответствующие определенным условиям (например, файлы больше определенного размера, дополнения конкретного типа

и т.п.). Эти характеристики можно сохранить в виде именованного списка, который можно использовать повторно при отображении страницы "Управление дополнениями".

Со списками можно выполнить следующие задачи:

| Задача                      | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Создание нового списка      | Для создания нового списка нажмите кнопку "Меню" и выберите "Создать новый список". Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Работа со списками (на стр. 131)</a> .                                                                                                                                                   |
| Отображение списка фильтров | Чтобы отобразить текущие условия фильтра списка, нажмите кнопку "Меню" и выберите "Показать фильтр списка". На странице "Просмотр списка" на вкладке сведений о фильтре отображаются текущие условия, а на вкладке "Выбранные поля" показаны выбранные поля.                                                                   |
| Уточнение списка            | Чтобы уточнить текущие условия фильтра списка, нажмите кнопку "Меню" и выберите "Уточнить список". Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Работа со списками (на стр. 131)</a> .                                                                                                                                    |
| Сохранение списка           | После завершения определения списка можно сохранить его для последующего повторного использования. Нажмите кнопку "Меню" и выберите "Сохранить список". На странице уточнения списка введите имя списка и нажмите кнопку "Сохранить и запустить".                                                                              |
| Экспорт списка              | Можно экспортировать текущий список дополнений в файл. Нажмите кнопку "Меню" и выберите "Экспорт списка". Для получения дополнительных сведений см. раздел <a href="#">Экспорт записей в списках (на стр. 152)</a> .                                                                                                           |
| Пакетное удаление           | Чтобы удалить все дополнения в списке, нажмите кнопку "Меню" и выберите "Пакетное удаление". При запросе подтверждения нажмите кнопку ОК. Дополнительные сведения см. в разделе Страница очереди пакетного удаления и восстановления" (см. <a href="#">Страница очереди пакетного удаления и восстановления</a> на стр. 2057). |

## Управление изображениями на страницах сведений

Из раздела "Управление контентом" главной страницы администрирования можно перейти к странице "Управление изображениями страницы сведений", где можно просматривать изображения, связанные со страницами сведений.

На странице "Управление изображениями страницы сведений" показаны только изображения, содержащиеся на страницах сведений, и предлагаются возможности централизованного управления всеми такими изображениями. Можно вместо этого управлять изображениями отдельно на каждой странице сведений. Обзор изображений позволяет определить, какие изображения занимают чрезмерно много места в хранилище.

**Перед началом работы** Для выполнения процедур управления изображениями страниц сведений необходимо иметь роль, включающую следующие привилегии в категории "Админ.: администрирование контента":

- Управление контентом

- Управление контентом - управление дополнениями и изображениями страницы сведений

### **Чтобы управлять изображениями на страницах сведений**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" выберите ссылку "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Управление дополнениями и изображениями" щелкните ссылку "Управление изображениями страницы сведений".
- 4 Откроется страница "Управление изображениями страницы сведений". На ней представлены следующие столбцы:
  - **Изображение.** Эскиз изображения.
  - **Размер (в байтах).** Размер изображения, хранящегося в Oracle CRM On Demand.
  - **Создано.** Имя пользователя, добавившего изображение.
  - **Изменено.** Имя пользователя, последним изменившего изображение.
  - **Последнее изменение.** Дата и время последнего изменения изображения.
  - **Тип объекта.** Тип записи, с которым связано изображение.
  - **Идентификатор объекта.** Идентификатор строки записи, с которой связано изображение.
- 5 Выполните одну из следующих операций:
  - Для удаления изображения выберите "Удалить" в меню уровня записи для изображения. Затем следуйте появляющимся на экране указаниям.
  - Для загрузки изображения выберите "Выгрузка" в меню уровня записи для изображения. Затем следуйте появляющимся на экране указаниям.
  - Для замены изображения выберите "Заменить" в меню уровня записи для изображения. Затем следуйте появляющимся на экране указаниям.
  - Чтобы ограничить число изображений, включаемых в список, откройте раскрывающееся меню и измените выбранный вариант.  
Раскрывающийся список содержит стандартный список, поставляемый с приложением.
  - Для экспорта списка щелкните меню и выберите "Экспорт списка". Для получения дополнительных сведений см. раздел [Экспорт записей в списках \(на стр. 152\)](#).
  - Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать список". Дополнительные сведения см. в разделе [Работа со списками \(на стр. 131\)](#).

## **Настройка сценариев оценки**

Настройка сценариев оценки помогает пользователям соблюдать единообразие процедур при сборе данных и принятии решений. Сценарии оценки могут использоваться для подтверждения зацепок, оценки бизнес-возможностей, оптимизации обслуживания и исследования удовлетворенности клиентов и т. д. Полученные ответы фиксируются, получают весовые коэффициенты и сравниваются с заданным пороговым значением для определения соответствующего результата или плана действий.

В Oracle CRM On Demand предусмотрена возможность настройки сценариев оценки, позволяющих

- Запись сведений о мероприятии - коммерческого визита (вызова), задачи или встречи.
- Проведение опросов удовлетворенности среди клиентов.
- Сбор ответов на бизнес-планы.
- автоматизировать классификацию зацепок;
- Сбор ответов на цели.
- оценивать бизнес-возможности (путем внедрения в компании методологии продаж);
- проводить исследования удовлетворенности клиентов по записям контактов и запросов на обслуживание;

- использовать сценарии вызова для записей запросов на обслуживание.

Для получения дополнительных сведений о сценариях оценки или пошаговых инструкций по созданию таких сценариев см. следующие темы:

- [О сценариях оценки \(на стр. 2082\)](#)
- [Создание сценариев оценки \(на стр. 2085\)](#)

## О сценариях оценки

*Сценарий оценки* представляет собой последовательность вопросов, помогающих пользователям собирать данные о клиентах. Сценарии оценки позволяют квалифицировать зацепки, оценивать возможности, управлять взаимодействием со службой поддержки клиентов, изучать степень удовлетворенности клиентов, записывать сведения о мероприятиях и т. п.

Можно присваивать баллы ответам пользователей, назначать вопросам различные весовые коэффициенты и задавать пороговые значения для принятия решений. Можно также отобразить поля, используемые при оценке, на родительскую запись, что позволяет впоследствии формировать отчеты и анализировать данные на основе этих полей.

**Перед началом работы.** Для выполнения процедур, описанных в этом разделе, роль пользователя должна включать привилегию "Управление контентом".

### Работа со сценариями оценки

Работа со сценариями оценки осуществляется следующим образом.

- 1 Сценарий оценки запускается со страницы сведений о записи. На этой странице указаны подходящие сценарии оценки (набор которых определяется значениями полей записи). При необходимости можно также выполнить поиск других сценариев оценки.
- 2 В процессе работы над вопросами сценария пользователь получает важнейшую информацию о клиенте, например, характеристику потенциального покупателя; правильный ответ на каждый вопрос выбирается в раскрывающемся списке вариантов.
- 3 По выбранным ответам автоматически выполняется расчет баллов и обновление записи. Например, потенциальный клиент может быть классифицирован как оцененный или отклоненный.
- 4 Ответы на вопросы вносятся в запись в качестве значений полей, что обеспечивает удобный доступ к ответам и возможность их использования в отчетах.
- 5 Результаты оценки хранятся в соответствующем разделе родительской записи и остаются доступными.

### Выбор типа сценария оценки

Предусмотрено несколько типов сценариев оценки. Сценарии каждого типа подходят для выполнения конкретной задачи. Ниже приведены сведения о применении сценариев различных типов.

- **Опрос по компании.** Используйте этот тип для проведения опросов с отдельными клиентами.
- **Оценка мероприятия.** Этот тип используется для записи ценных сведений о взаимодействиях с контактами и организациями.
- **Оценка бизнес-плана.** Использование этого типа позволяет торговым представителям собрать сведения, помогающие определить эффективность бизнес-планов.
- **Сценарий для контакта.** Сценарии этого типа позволяют обследовать степень удовлетворенности клиентов по отдельным контактам.
- **Подтверждение зацепки.** Сценарии этого типа упрощают работу торговых представителей по определению подтвержденных зацепок. Применение сценария при выполнении этой задачи сокращает потребность в обучении персонала и обеспечивает согласованность подтверждения зацепок.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если не заполнены определенные поля в зацепке, сценарий подтверждения зацепки может не установить значение "Подтверждено" для поля "Статус" зацепки. Дополнительные сведения см. в разделе [Обязательные поля для подтверждения зацепки \(на стр. 274\)](#).

- **Оценка цели.** Использование этого типа позволяет торговым представителям собрать сведения, помогающие определить производительность целей.
- **Оценка бизнес-возможности.** Сценарии этого типа обеспечивают внедрение методологий продаж и упрощают работу торговых представителей по оценке бизнес-возможностей, позволяя им корректировать стратегии продаж при работе со сделками.
- **Запрос на обслуживание - сценарий.** Сценарии этого типа упрощают работу торговых представителей по оценке запросов на обслуживание; в частности, они позволяют определить приоритет запроса или порядок его передачи в вышестоящую инстанцию. Применение сценария при выполнении этой задачи сокращает потребность в обучении персонала и обеспечивает стабильное качество обслуживания клиентов.
- **Запрос на обслуживание - исследование.** Сценарии этого типа упрощают управление исследованием степени удовлетворенности клиентов (в связи с конкретной ситуацией обслуживания).

С каждым типом оценки связан определенный тип записи: "Встреча", "Продажи (вызовы)" или "Задача"; "Компания (субъект)"; "Бизнес-план"; "Контакт"; "Зацепка"; "Цель"; "Возможность"; или "Запрос на обслуживание". При необходимости можно создать несколько оценок каждого типа и предоставить пользователю соответствующий сценарий. Такой сценарий опирается на заданные критерии, относящиеся к записи.

### Процесс создания сценариев оценки

Для настройки сценария оценки необходимо выполнить несколько задач.

#### 1 Настройка фильтров для сценария оценки.

С помощью фильтров можно на основе указанных значений полей записи задать критерии, обеспечивающие применение подходящего сценария оценки для конкретной задачи.

Например, в сценарии оценки, предназначенном для подтверждения зацепок, можно настроить следующие фильтры.

- Уровень субъекта = Золотой
- Сегмент = Большой
- Область = Запад

В этом случае при запуске сценария оценки из записи зацепки с соответствующими значениями применяется подходящий сценарий подтверждения зацепок.

В сценариях оценки всех типов можно задать одни и те же четыре поля фильтров, для каждого из которых задан список выбора значений. Для настройки фильтров необходимо выполнить следующие действия.

- a** Ввести отображаемые имена полей фильтров и значения в списках выбора для каждого типа записей, для которого требуется создать сценарий оценки.  
Подробнее см. в разделе [Создание сценариев оценки \(на стр. 2085\)](#).
- b** Добавить поля фильтров к макетам страниц для каждого типа записей, для которого требуется создать сценарий оценки.

#### 2 Создание сценария оценки.

- a** Введите сведения, относящиеся к сценарию.
- b** Добавьте критерии (вопросы) к сценарию.
- c** Для каждого вопроса добавьте список возможных ответов.

Подробнее об этих действиях см. в разделе [Создание сценариев оценки \(на стр. 2085\)](#).

#### 3 Предоставление пользователям доступа к сценарию.

- a** Для работы пользователей со сценариями оценки необходимо настроить роли этих пользователей, а также профили доступа для каждой роли.

■ **Создание сценариев оценки.** Для создания пользователем сценариев оценки необходимо предоставить роли этого пользователя доступ к записям типа 'Оценка': в профиле доступа по умолчанию и в профиле доступа владельца для роли этого пользователя необходимо задать уровень доступа к записям типа 'Оценка' не ниже, чем 'Чтение/Изменение'. Кроме того, в разделе параметров доступа по типам записей для данной роли необходимо установить флажки 'Имеет доступ' и 'Можно создать' применительно к типу записей 'Оценка'.

■ **Просмотр сценариев оценки.** Для просмотра пользователем сведений, относящихся к сценарию оценки, необходимо предоставить роли этого пользователя доступ для чтения к записям типа 'Оценка': в профиле доступа по умолчанию и в профиле доступа владельца для роли этого пользователя необходимо задать уровень доступа к записям типа 'Оценка' не ниже, чем 'Чтение/Изменение'. Кроме того, в разделе параметров доступа по типам записей для данной роли необходимо установить флажки 'Имеет доступ' и 'Можно прочитать все записи' применительно к типу записей 'Оценка'.

Для получения дополнительных сведений о настройке ролей пользователей см. раздел [Добавление ролей \(на стр. 1540\)](#). Для получения дополнительных сведений о профилях доступа см. раздел [Процесс настройки профилей доступа \(на стр. 1564\)](#).

- b** Для каждого из типов записей, для которых созданы сценарии оценки, следует добавить подходящий раздел сценария оценки к информации, отображаемой на странице сведений о записи. О пользовательской настройке макетов страниц см. в разделе Пользовательская настройка статических макетов страниц (см. [Настройка статических макетов страниц](#) на стр. 1393).

### Пример сценария оценки

В типичном случае администратору компании требуется создать сценарий 'Подтверждение зацепки', позволяющий определить, следует ли подтвердить или отклонить зацепку.

В следующей таблице показаны примеры значений, которые можно задать для такого сценария.

| Поле сценария                                                  | Пример значения       |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Тип                                                            | Подтверждение зацепки |
| Пороговый балл                                                 | 50                    |
| Результирующее значение, если достигнуто пороговое значение    | Подтверждено          |
| Результирующее значение, если пороговое значение не достигнуто | Не подтвержден        |
| Поле для отображения результирующего значения                  | Описание              |

В следующей таблице представлены некоторые из критериев для сценария 'Подтверждение зацепки'.

| Критерий                                   | Вес |
|--------------------------------------------|-----|
| Каково текущее состояние бюджета?          | 50  |
| Что определяет график для данного проекта? | 25  |



| Критерий                           | Вес |
|------------------------------------|-----|
| Когда планируется принять решение? | 25  |

В следующей таблице приведены примеры ответов на вопрос 'Каково текущее состояние бюджета?' и соответствующих баллов.

| Ответ            | Сумма баллов |
|------------------|--------------|
| Бюджет утвержден | 100          |
| Бюджет отклонен  | 0            |

Балл для каждого критерия вычисляется путем умножения весового коэффициента для этого критерия, выраженного в процентах, на балл для ответа. Например, если пользователь выбирает ответ 'Бюджет утвержден', балл для вопроса вычисляется следующим образом:

$$(0.5 * 100) = 50$$

Полный балл для сценария вычисляется как сумма баллов по всем критериям. Если окончательный результат по сценарию соответствует заданному в сценарии пороговому значению или превосходит его, полю 'Описание' на странице сведений о зацепке присваивается значение 'Подтверждено'. Если балл меньше порогового значения, этому полю присваивается значение 'Не подтверждено'.

При вычислении баллов по сценарию оценки применяются следующие правила.

- Баллы по отдельным вопросам округляются до ближайшего значения с одним знаком после запятой.
- Общий балл по сценарию оценки округляется до ближайшего целого числа.
- Применяются стандартные математические правила округления: десятичное значение округляется вниз, если дробная часть меньше 0,5, и вверх, если она больше или равна 0,5.

## Создание сценариев оценки

В этом разделе приведены пошаговые инструкции по настройке фильтров для сценариев оценки и по созданию сценария оценки.

### Подготовка.

- Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия "Управление доступом к оценкам" и "Управление контентом".
- При необходимости настройте значения в списках выбора и поля, которые будут служить критериями оценки. Например, можно добавить пользовательские поля для отображения информации, полученной в результате опроса клиента. При настройке сценария можно отобразить ответы на эти пользовательские поля.
- Перед началом создания сценариев оценки см. раздел [О сценариях оценки \(на стр. 2082\)](#).  
Все новые поля необходимо добавить к макету страниц для данной записи. Инструкции см. в разделе Пользовательская настройка статических макетов страниц (см. [Настройка статических макетов страниц на стр. 1393](#)).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В Oracle CRM On Demand невозможно непосредственно переводить компоненты сценариев оценки на другие языки. Для работы со сценарием оценки на нескольких языках необходимо создать версию сценария для каждого языка.

Фильтры для сценариев оценки позволяют на основе соответствия указанной записи заданным критериям определить сценарий, отображаемый для пользователя при выполнении им конкретной задачи. Ниже приведено описание процедуры настройки фильтров для сценариев оценки

### Настройка фильтров для сценариев оценки (необязательная процедура)

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" выберите "Оценка".
- 4 Выберите команду настройки полей записи.
- 5 Выберите "Правка" и отредактируйте столбец "Отображаемое имя" для фильтров 1, 2, 3 и 4.
- 6 Для каждого поля выберите "Изменить список выбора" и задайте значения в списке выбора.

**СОВЕТ.** Если не требуется задать принудительный выбор сотрудниками конкретного значения в списке выбора, оставьте используемое по умолчанию первое значение в списке "<Нет значений>".

- 7 Сохраните запись.
- 8 Чтобы переименовать эти поля на страницах записей, используемых работниками, откройте раздел "Настройка полей" для каждого типа записи, с которым используются сценарии оценки.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В других записях указанных типов отображаются те значения из списков выбора, которые заданы в разделе 'Поля оценки'. Однако для каждого типа записей можно настроить отображаемые имена этих полей.

### Процедура создания сценария оценки

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Управление содержимым".
- 3 Нажмите ссылку "Сценарии оценки".
- 4 На странице "Список оценок" выберите "Новая оценка".
- 5 Введите информацию на странице "Изменение оценки".

В следующей таблице приведено описание информации в полях сценария оценки. Поскольку администратор может добавлять и удалять поля, а также изменять их метки, фактический набор полей может отличаться от указанного в таблице.

| Поле              | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя               | Максимальная длина – 50 символов.<br>Введите информативное имя, отражающее назначение сценария. Если сотрудники компании говорят на разных языках, в имени сценария следует указать язык.                                                                                                                                      |
| Тип               | Определяет тип записи, с которым связан сценарий. Допустимы следующие значения: "Опрос по компании", "Оценка мероприятия", "Оценка бизнес-плана", "Сценарий для контакта", "Подтверждение зацепки", "Объективная оценка", "Оценка возможности", "Запрос на обслуживание - сценарий" и "Запрос на обслуживание - исследование". |
| Активно           | Пользователям доступны только активные сценарии.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Фильтр 1, 2, 3, 4 | Отображение метки, заданной для категории оценок.                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Поле                                                           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пороговый балл (1-100)                                         | Служит для определения результата выполнения сценариев. Если количественный результат выполнения сценария равен или выше порогового значения, то необходимый результат достигнут.                                                                          |
| Поле для отображения оценки                                    | Определяет поле для отображения балла в родительской записи.                                                                                                                                                                                               |
| Результирующее значение, если достигнуто пороговое значение    | Определяет значение, отображаемое в случае соответствия заданным критериям. Например, если потенциальный клиент соответствует критериям для подтверждения, в этом поле может отображаться значение <i>Подтверждено</i> . (необязательное поле)             |
| Результирующее значение, если пороговое значение не достигнуто | Определяет значение, отображаемое в том случае, если пороговое значение не достигнуто. Например, если потенциальный клиент не соответствует критериям для подтверждения, в этом поле может отображаться значение <i>Отклонено</i> . (необязательное поле). |
| Поле для отображения результирующего значения                  | Определяет поле в родительской записи, в котором после выполнения сценария отображается результат (необязательное поле).                                                                                                                                   |
| Удаление поля комментария                                      | Установите этот флажок, чтобы исключить возможность добавления примечаний при выполнении оценки. Если этот флажок снят, становится доступным окно примечаний, где можно будет по завершении оценки ввести примечание.                                      |
| Контроль ответов                                               | Элемент управления, который будет использоваться для добавления ответов на критерии оценки. Возможные варианты: "Раскрывающийся список" или "Переключатель".                                                                                               |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сценарий отображается на странице сведений о записи только в том случае, если он является активным и для него задан хотя бы один критерий.

- 6 Нажмите "Сохранить".
- 7 На странице "Сведения об оценке" в разделе "Критерии" нажмите кнопку "Создать" или "Правка".
- 8 Введите информацию на странице "Критерии".

В следующей таблице приведено описание полей, заполняемых для критерия.

| Поле         | Описание                                                                                        |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Порядок      | Определяет последовательность предъявления вопросов пользователю, выполняющему сценарий оценки. |
| Имя критерия | Короткое информативное имя, отражающее сущность вопроса. Максимальная длина - 20 символов.      |
| Вопрос       | Вопрос, на который отвечает пользователь. Максимальная длина - 50 символов.                     |

| Поле                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Вес                       | Процентное значение от 0 до 100, характеризующее важность вопроса.<br>Сумма этих значений по всем вопросам должна быть равна 100.                                                                                                             |
| Сопоставление ответа полю | Укажите поле в родительской записи, на которое отображается ответ на вопрос, указанный в поле "Вопрос". Отображение ответов в родительскую запись обеспечивает доступ к значениям при интеграции, формировании отчетов и составлении списков. |

- 9 На странице "Сведения об оценке" нажмите каждое имя критерия, затем нажмите кнопку "Создать" или "Правка" в разделе "Ответы".
- 10 На странице "Ответы" заполните следующие поля.

| Поле         | Описание                                                                                                                                                             |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Порядок      | Определяет последовательность предъявления ответов пользователю, выполняющему сценарий оценки.                                                                       |
| Ответ        | Введите ответ, который пользователь может выбрать для данного вопроса. Максимальная длина - 30 символов.                                                             |
| Сумма баллов | Количество пунктов, связанное с ответом.<br>Общий балл за ответ на вопрос определяется как произведение балла, заданного для ответа, на весовой коэффициент вопроса. |

- 11 Сохраните внесенные изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Ролям всех пользователей, работающих со сценариями оценок, необходимо предоставить доступ к сценариям оценок. О необходимых параметрах для роли пользователя см. в разделе [О сценариях оценки](#) (на стр. 2082).

**СОВЕТ.** Убедитесь в том, что для каждой роли задан макет страницы с новыми полями, добавленными в процессе настройки сценария оценки.

## Подключаемые модули приложений

В этом разделе приведена информация об администрировании подключаемых модулей приложений. Администратор компании должен включить подключаемые модули, чтобы они были доступны. Если заголовок "Подключаемый модуль приложения" не выводится на странице администрирования, это значит, что подключаемые модули не включены.

- Сведения по конфигурации Oracle Social Engagement and Monitoring см. в разделе Конфигурация Oracle Social Engagement and Monitoring (см. [Настройка Oracle Social Engagement and Monitoring](#) на стр. 2089).
- Сведения по конфигурации Oracle Social Network см. в разделе [Установка настроек интеграции Oracle Social Network](#) (на стр. 2090).
- Сведения по конфигурации Oracle Eloqua Engage см. в разделе [Конфигурация доставки электронной почты с помощью Oracle Eloqua Engage](#) (на стр. 2091).

## Настройка Oracle Social Engagement and Monitoring

Прежде чем использовать Oracle Social Engagement and Monitoring, необходимо настроить эту функцию, чтобы позволить Oracle CRM On Demand создавать записи контактов или запросов на обслуживание на основе социального мониторинга.

**Примечание.** Для настройки Oracle Social Engagement and Monitoring роль пользователя должна иметь полномочия "Управление доступом в Oracle Manage Social Engagement and Monitoring". Для использования Oracle Social Engagement and Monitoring роль пользователя должна иметь полномочия "Интеграция Oracle Social Engagement and Monitoring".

### Настройка доступа к записи Oracle Social Engagement and Monitoring

- 1 Выберите "Администрирование", а затем "Oracle Social Engagement and Monitoring".
- 2 Установите флажки "Контакт" и "Запрос на обслуживание" и нажмите кнопку "Сохранить".

Для включения функций запросов на обслуживание администратор компании должен добавить поля Oracle Social Engagement and Monitoring в макет страницы запроса на обслуживание для роли соответствующего пользователя. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка статических макетов страниц \(на стр. 1393\)](#).

## Процесс интеграции Oracle Social Network с Oracle CRM On Demand

Если в компании используется Oracle Social Network, возможна интеграция Oracle Social Network с Oracle CRM On Demand. После интеграции Oracle Social Network с Oracle CRM On Demand пользователи в компании могут совместно использовать информацию из записей в Oracle CRM On Demand в качестве социальных объектов в Oracle Social Network.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользователи в Oracle Social Network, которые не являются пользователями в Oracle CRM On Demand, могут получить доступ к социальным объектам за общей записью из Oracle CRM On Demand, если другой пользователь добавит их к социальным объектам в Oracle Social Network. Точно так же, пользователи в Oracle CRM On Demand, не имеющие доступа к определенной записи в Oracle CRM On Demand, могут получить доступ к социальным объектам для той записи в Oracle Social Network, если другой пользователь добавит их к социальному объекту в Oracle Social Network.

Чтобы интегрировать Oracle Social Network с Oracle CRM On Demand, выполните следующие задачи:

- 1 Oracle CRM On Demand Customer Care может по вашей просьбе включить полномочия "Управление интеграцией Oracle Social Network" для роли администратора компании.  
После того как Oracle CRM On Demand Customer Care включил(а) полномочия "Управление интеграцией Oracle Social Network", появится ссылка Oracle Social Network в разделе "Подключаемые модули приложений" на главной странице администрирования в Oracle CRM On Demand.
- 2 В Oracle CRM On Demand установите настройки интеграции Oracle Social Network, как описано в разделе [Установка настроек интеграции Oracle Social Network \(на стр. 2090\)](#).
- 3 Настройте макеты страниц и роли пользователя, чтобы позволить пользователям использовать интеграцию Oracle Social Network, следующим образом:
  - Добавьте раздел связанной социальной информации к соответствующим макетам страниц для типов записей.
  - Включите полномочия интеграции Oracle Social Network и сделайте вкладку "Социальная сеть" доступной для соответствующих ролей пользователей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** По умолчанию, пользователи, которые индивидуализировали свой макет страницы, к которой вы добавляете раздел связанной социальной информации, не будут видеть социальный раздел в своем макете страницы. Сведения о взаимодействии персонализированных макетов страниц с макетами страниц для ролей см. в разделе [Как персонализированные макеты связанной информации](#)

взаимодействуют с макетами страниц для ролей (см. [Как индивидуализированные макеты связанной информации взаимодействуют с макетами страниц для ролей на стр. 1450](#)). Сведения о сбросе макетов страниц и восстановлении стандартного макета страницы см. в разделе [Сброс индивидуализированных макетов страниц \(см. Сброс индивидуализированных макетов страниц на стр. 1568\)](#).

Дополнительные сведения об интеграции Oracle Social Network с Oracle CRM On Demand см. в статье с идентификатором 1802518.1 на странице "My Oracle Support".

### Связанные темы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Настройка макетов статических страниц (см. [Настройка статических макетов страниц на стр. 1393](#))
- Добавление ролей (на стр. 1540)

## Установка настроек интеграции Oracle Social Network

В этой теме объясняется, как установить настройки для интеграции Oracle Social Network с Oracle CRM On Demand. При установке настроек нужно указать типы записей, которые должны быть доступными для совместного использования в Oracle Social Network. Следующие типы записей в Oracle CRM On Demand могут использоваться совместно как социальные объекты в Oracle Social Network:

- Субъект
- Возможность
- Запрос на обслуживание

Один или несколько из этих типов записей можно сделать доступными для совместного использования в Oracle Social Network.

Нужно также указать, какие поля из каждого типа записи передаются в Oracle Social Network. Для каждого типа записи можно выбрать максимум 10 полей для записи в Oracle Social Network, а также можно указать порядок отображения полей.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если запись предназначена для совместного использования в Oracle Social Network, название отображается в заголовке социального объекта для записи в Oracle Social Network. Название, которое появляется в социальном объекте в Oracle Social Network, - такое же, как название записи на странице сведений о записи в Oracle CRM On Demand. Это название не входит в число 10 полей, которые можно выбрать для отображения в Oracle Social Network.

Чтобы установить настройки интеграции Oracle Social Network, выполните шаги следующей процедуры. Эта задача является шагом в разделе [Процесс интеграции Oracle Social Network с Oracle CRM On Demand \(на стр. 2089\)](#).

**Перед началом работы.** Для выполнения следующей процедуры данной роли пользователя должны быть предоставлены полномочия "Управление интеграцией Oracle Social Network". Кроме того, необходима следующая информация:

- URL-адрес для экземпляра вашей компании Oracle Social Network
- Идентификатор пользователя интеграции и пароль интеграции для Oracle Social Network

### Процедура установки настроек интеграции Oracle Social Network

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Подключаемые модули приложений" нажмите ссылку Oracle Social Network, чтобы появился мастер администрирования Oracle Social Network.
- 3 На первом шаге работы мастера администрирования Oracle Social Network, "Общая настройка", введите следующую информацию:



- URL-адрес для экземпляра Oracle Social Network вашей компании
  - Идентификатор пользователя интеграции для Oracle Social Network
  - Пароль интеграции для Oracle Social Network
- 4 На шаге 2, "Доступ к типам записей", выполните следующие действия для каждого типа записи, который будет предназначен для совместного использования в Oracle Social Network:
- a Установите флажок "Включить в OSN?".
  - b Нажмите ссылку "Настройка поля" для типа записи и переместите поля, которые будут появляться в социальном объекте в Oracle Social Network, из списка "Доступные поля" в список "Выбранные поля". Можно выбрать не более 10 полей.
  - c В списке "Выбранные поля" используйте стрелки "вверх" и "вниз", чтобы установить порядок отображения полей в социальном объекте в Oracle Social Network.
- Эти поля показаны в двух столбцах в социальном объекте в Oracle Social Network. Первое поле в списке "Выбранные поля" появляется в верхней строке слева от социального объекта, второе поле появляется в верхней строке справа, третье поле появляется под первым полем, слева от записи, и так далее.
- 5 Завершив настройку доступа к типам записи и полей для каждого типа записи, нажмите кнопку "Готово", чтобы сохранить изменения.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После установки настроек интеграции Oracle Social Network раздел связанной социальной информации становится доступным для каждого из типов записей, включенного для интеграции с Oracle Social Network. Социальный раздел можно добавить к макетам страниц для соответствующих типов записей. Социальный раздел не добавляется к макетам страниц автоматически.

## Конфигурация доставки электронной почты с помощью Oracle Eloqua Engage

Можно настроить Oracle CRM On Demand для отправки маркетинговых сообщений электронной почты контактам и зацепкам клиентов с помощью Oracle Eloqua Marketing Cloud Service и дополнительного приложения Oracle Eloqua Engage. После завершения этой настройки пользователи Oracle CRM On Demand могут создавать сообщения из шаблона электронной почты, предназначенного для их пользовательских контактов. Затем эти пользователи могут отправлять сообщения электронной почты отдельным контактам или зацепкам со страницы сведений или по списку контактов или зацепок со страницы списка, если установлен флажок "Разрешить отправку электронной почты Engage из списков". Все отправленные сообщения электронной почты сохраняются, а операции, такие как открытие и отправка сообщений электронной почты и выбор ссылок, отслеживаются в Oracle Eloqua Engage. Дополнительные сведения об Oracle Eloqua Engage см. в разделе [Веб-сайт Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#). Сведения об отправке сообщений электронной почты см. в разделе Отправка маркетинговых сообщений электронной почты с помощью Oracle Eloqua Engage (см. [Отправка маркетинговых сообщений электронной почты при помощи Oracle Eloqua Engage](#) на стр. 332).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Ваша компания должна приобрести необходимые лицензии для использования Oracle Eloqua Marketing Cloud Service и Oracle Eloqua Engage. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service и Oracle Eloqua Engage являются отдельно лицензируемыми продуктами из состава Oracle CRM On Demand.

**Перед началом работы** Необходимо иметь доступный экземпляр Oracle Eloqua Marketing Cloud Service и Oracle Eloqua Engage, который можно настроить для компании. Кроме того, роль пользователя должна иметь следующие полномочия:

- Интеграция облачной службы Oracle Eloqua Marketing
- Управление интеграцией облачной службы Oracle Eloqua Marketing

Если эти полномочия не включены для роли администратора, обратитесь в Oracle CRM On Demand Customer Care.



## Процедура настройки доставки электронной почты с помощью Oracle Eloqua Engage

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Подключаемый модуль приложения" нажмите ссылку Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если роль данного пользователя не имеет полномочий "Управление интеграцией Oracle Eloqua Marketing Cloud Service", ссылка на Oracle Eloqua Marketing Cloud Service на главной странице администрирования недоступна.

- 3 На странице администрирования интеграции Oracle Eloqua Marketing Cloud Service в разделе "Параметры Engage" настройте следующие флажки или поля, как требуется.

| Поле                                                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URL-адрес Oracle Social Engagement & Monitoring        | URL-адрес для вашего экземпляра Oracle Eloqua Marketing Cloud Service и Oracle Eloqua Engage, например:<br><br>https://secure.eloqua.com<br><br>Этот URL-адрес можно получить во время процесса внедрения Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. |
| Разрешить отправку электронной почты Engage из списков | Выберите это поле, если хотите, чтобы Oracle CRM On Demand отправлял электронную почту по списку контактов клиентов, используя Oracle Eloqua Engage.                                                                                             |

- 4 Нажмите "Сохранить".

### Связанные темы

Информацию, связанную с маркетинговыми сообщениями электронной почты, см. в следующих разделах:

- [Отправка маркетинговых сообщений электронной почты при помощи Oracle Eloqua Engage \(на стр. 332\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service Веб-сайт](#)

## Управление биологическими науками

С помощью глобальной ссылки "Администрирование" и раздела "Управление биологическими науками" на главной странице администрирования можно выполнять следующие задачи.

- Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов и удалять их. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление интеллектуальными вызовами \(на стр. 2092\)](#).
- Настройка параметров, связанных с Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка параметров, связанных с биологическими науками \(на стр. 2096\)](#).
- Указывать контакты, которым следует раздать образцы. Для дополнительных сведений см. Авторизация контактов на получение образцов (см. [Авторизация контактов для получения образцов на стр. 2100](#)).
- Настройте автоматическую отправку транзакций с образцами с использованием потоков операций. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка автоматической отправки транзакций с образцами \(на стр. 2101\)](#).

### Управление интеллектуальными вызовами

Для управления интеллектуальными вызовами необходимо, чтобы роль пользователя обладала соответствующим уровнем доступа для типа записей "Интеллектуальный вызов" (доступ по умолчанию или доступ владельца). Можно просматривать, изменять и обновлять сведения и позиции строк,

прикрепленные к интеллектуальному вызову, с помощью страницы "Шаблоны управления интеллектуальными вызовами". После изменения пересмотренный шаблон интеллектуального вызова можно применять по необходимости и сохранять как общий или личный шаблон.

### Ограничения, действующие для интеллектуальных вызовов

При использовании интеллектуальных вызовов следует учитывать следующие ограничения:

- Oracle CRM On Demand не поддерживает фильтрацию размещения продуктов для интеллектуальных вызовов. Если фильтрация размещения разрешена параметром "Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов", то правила фильтрации размещения не применяются ни для каких сохраненных шаблонов интеллектуальных вызовов. Если торговые представители используют эти шаблоны, то они не ограничены доступом только к своим размещенным продуктам, когда используют такие разделы связанной информации о вызовах, как "Продукты с подробными сведениями", "Доставленные рекламные позиции" или "Розданные образцы".
- Интеллектуальные вызовы не поддерживают фильтрацию размещения образцов для раздела связанной информации "Розданные образцы" на странице "Сведения о вызове". Например, селектор продуктов для розданных образцов отображает только те продукты, которые распределены пользователю, имеют тип "Образец" и тип размещения "Размещение образцов". Но когда эта информация о вызове сохраняется в виде шаблона интеллектуального вызова, селектор продуктов для розданных образцов отображает все продукты типа "Образцы и рекламные позиции" с типом размещения "Размещение образцов" и "Размещение рекламной позиции".
- На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" нельзя редактировать существующую запись "Продукты с подробными сведениями", используя ссылку "Продукт" в разделе связанной информации "Продукты с подробными сведениями", поскольку переход по ссылке "Продукт" для внутритекстового редактирования приведет к исключительной ситуации. Для редактирования существующей записи "Продукты с подробными сведениями" на странице "Сведения об интеллектуальном вызове" нажмите кнопку "Редактировать" для записи (вместо перехода по ссылке "Продукт" для этой записи).
- Правила блокировки продуктов не применяются к шаблонам интеллектуальных вызовов. Дополнительные сведения см. в разделе [Блокировка продуктов и шаблоны интеллектуальных вызовов](#) (на стр. 714).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Шаблоны интеллектуальных вызовов не могут дублироваться. Каждый шаблон интеллектуального вызова должен быть уникальным.

### Процедура управления интеллектуальными вызовами

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Управление интеллектуальными вызовами"
- 3 На странице "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" выполните одно из следующих действий.
  - Для просмотра интеллектуального вызова нажмите ссылку в столбце "Тема".
  - Для удаления интеллектуального вызова выберите "Удалить" в соответствующей строке.
  - Для изменения сведений интеллектуального вызова выберите "Изменить" в соответствующей строке.

Дополнительные сведения о полях на странице "Изменение вызова" см. в разделе Отслеживание посещений клиентов (коммерческих визитов) (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224).

  - Для изменения позиции строки интеллектуального вызова щелкните ссылку в столбце "Тема", перейдите к соответствующему разделу на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", а затем нажмите "Изменить" рядом с требуемой позицией строки.

- Для удаления позиции строки интеллектуального вызова щелкните ссылку в столбце "Тема", перейдите к соответствующему разделу на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", а затем нажмите "Удалить" рядом с требуемой позицией строки.

- Для добавления новой позиции строки к интеллектуальному вызову щелкните ссылку в столбце "Тема".

Дополнительные сведения о добавлении позиций строк к интеллектуальному вызову см. в следующих задачах.

- Пересмотренные шаблоны интеллектуальных вызовов можно применять обычным образом и сохранять как общие или личные шаблоны, как описано в следующих задачах в разделе Отслеживание посещений клиентов (коммерческих визитов) (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224):

- Отслеживание посещения клиента (коммерческого визита)
- Сохранение сведений о вызове в виде шаблона

- 4 На странице "Шаблоны управления интеллектуальными вызовами" нажмите кнопку "Меню". В следующей таблице описаны задачи, выполняемые с помощью кнопки "Меню" на странице "Шаблоны управления интеллектуальными вызовами".

| Операция                      | Выполните следующие шаги                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пакетное назначение для книги | На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Пакетное назначение для книги". Выполните шаги, приведенные в разделе Назначение записей для книг (см. <a href="#">Назначение записей книгам</a> на стр. 1609). |
| Уточнение списка              | На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Уточнить список". Выполните действия, описанные в разделе <a href="#">Создание и уточнение списков</a> (на стр. 137).                                           |
| Сохранение списка             | На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Сохранить список".                                                                                                                                              |
| Отображение списка фильтров   | На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Показать фильтр списков". Выполните действия, описанные в разделе Экспорт записей в списках (см. <a href="#">Страница "Просмотр списка"</a> на стр. 150).       |
| Управление списками           | На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Создать список". Выполните шаги, приведенные в разделе <a href="#">Страница "Управление списками"</a> (на стр. 148).                                            |
| Создание новых списков        | На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Создать список". Выполните действия, описанные в разделе <a href="#">Создание и уточнение списков</a> (на стр. 137).                                            |

Следующая процедура описывает, как связать подробные сведения о продукте с записью интеллектуального вызова.

#### **Связывание подробных сведений о продукте с записью интеллектуального вызова**

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Продукты с подробными сведениями" и нажмите "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Продукты с подробными сведениями" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы, и добавьте раздел "Продукты с подробными сведениями" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице изменения сведений о продукте введите необходимую информацию.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения сведений о продукте см. в следующей задаче в разделе Отслеживание посещений клиентов (коммерческих визитов) (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224): "Связывание подробных сведений о продукте с записью вызова".

- 3 Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие позиции строк сведений о продукте к записи интеллектуального вызова.

Следующая процедура описывает, как связать сведения о пробных образцах с записью интеллектуального вызова.

#### ***Связывание сведений о пробных образцах с записью интеллектуального вызова***

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Розданные образцы" и нажмите "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Розданные образцы" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Розданные образцы" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице изменения розданных образцов введите необходимые сведения.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения розданных образцов см. в следующей задаче в разделе Отслеживание посещений клиентов (коммерческих визитов) (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224): "Связывание сведений о пробных образцах с записью вызова".

- 3 Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие позиции строк пробных образцов к записи интеллектуального вызова. Дополнительные сведения о пробных образцах см. в разделе Раздача образцов во время коммерческих предложений по телефону (см. [Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \(вызовов\)](#) на стр. 615).

Следующая процедура описывает, как связать рекламные позиции, учебные позиции или другие маркетинговые позиции с записью интеллектуального вызова.

#### ***Связывание рекламных позиций, учебных позиций и других маркетинговых позиций с записью интеллектуального вызова***

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Позиции для рекламных акций" и нажмите "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Позиции для рекламных акций" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Позиции для рекламных акций" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице изменения доставленной рекламной позиции введите необходимые сведения.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения доставленной рекламной позиции см. в следующей задаче в разделе Отслеживание посещений клиентов (коммерческих визитов) (см. [Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#) на стр. 224): "Связывание рекламных позиций, учебных позиций и других маркетинговых позиций с записью вызова".

**3** Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие рекламные позиции строки к записи интеллектуального вызова.

Следующая процедура описывает, как связать сведения о книгах с записью интеллектуального вызова.

### **Связывание сведений о книгах с записью интеллектуального вызова**

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Книги" и нажмите "Создать".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если раздел "Книги" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Книги" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице "Книги" введите необходимые сведения.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения книг см. в разделе Поля книг (см. [Поля книги](#) на стр. 1612).

- 3 Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие позиции строк книг к записи интеллектуального вызова.

### **Настройка параметров, связанных с биологическими науками**

Администратор может настроить следующие параметры для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition на странице "Параметры, связанные с биологическими науками":

- Параметры биологических наук:
  - Создание истории действий для вызовов
  - Разрешить отправку будущих вызовов и транзакций с образцами
- Определение параметров, связанных с образцами:
  - Количество возможных отборов для контакта
  - Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов
  - Включение проверки государственной лицензии для контакта
  - Включение проверки подписи

Для обновления параметров, связанных с биологическими науками, необходимо выбрать "Изменить" на странице "Параметры, связанные с биологическими науками" и сохранить обновления или использовать функцию внутритекстового редактирования для обновления отдельных параметров.

**Перед началом работы.** Для настройки параметров Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition необходима роль, включающая полномочие "Управление доступом к фармацевтике".

### **Настройка параметров, связанных с Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**

- 1 Перейдите на страницу "Администрирование параметров, связанных с биологическими науками", последовательно щелкнув пункты "Администрирование", "Другие связанные с биологическими науками" (в разделе "Управление биологическими науками") и "Параметры, связанные с биологическими науками".

**2** Настройте следующие параметры требуемым образом.

В разделе параметров биологических наук:

- Создание истории действий для вызовов

Выберите этот параметр, чтобы создать данные истории взаимодействия для вызова, которые будут использоваться и отображаться в приложении Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот параметр следует выбирать только лицензированным пользователям приложения Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

- Разрешить отправку будущих вызовов и транзакций с образцами

Выберите эту настройку, чтобы позволить пользователям отправлять вызовы и транзакции с образцами, у которых установлены будущие даты.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Этот параметр следует выбирать только лицензированным пользователям приложения Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

В разделе "Определение параметров, связанных с образцами":

- Количество возможных отборов для контакта

Дополнительные сведения о настройке этого параметра см. в разделе [Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии](#) (на стр. 2098).

- Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов

Дополнительные сведения о настройке этого параметра см. в разделе [Настройка фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя](#) (на стр. 2099).

- Включение проверки государственной лицензии для контакта

Установите этот флажок для выполнения в Oracle CRM On Demand проверки наличия государственной лицензии (лицензии штата) у контакта для всех вызовов, содержащих адрес США, когда торговый представитель фармацевтической компании отправляет образцы продуктов для доставки врачу или другому поставщику услуг здравоохранения. Если этот флажок установлен, в Oracle CRM On Demand проверяется следующее:

- Штат, указанный в адресе вызова, совпадает со штатом, указанным в лицензии для контакта.
- Дата вызова находится в активном периоде государственной лицензии, то есть окончание срока государственной лицензии не должно быть раньше даты вызова. Если в государственной лицензии для контакта дата не указана, Oracle CRM On Demand предполагает, что государственная лицензия активна и действительна.

Эти проверки применяются только к раздаче образцов продуктов, но не другим связанным операциям, таким как предоставление подробных сведений о продуктах или доставке рекламных позиций. Они применяются ко всем типам вызовов: вызовам организации, вызовам участников и вызовам контактов. Если Oracle CRM On Demand определит, что государственная лицензия недопустима, Oracle CRM On Demand выдает сообщение об ошибке и запрещает раздачу образца. Для раздачи образцов представитель должен добавить допустимую государственную медицинскую лицензию для вызова.

- Включение проверки подписи

Установите этот флажок для выполнения Oracle CRM On Demand проверки наличия записи подписи при попытке раздачи торговым представителем каких-либо образцов продуктов во время вызова клиента с помощью кнопки "Отправка" на странице "Сведения о вызове". Если с вызовом не связана ни одна запись подписи и значение "Количество" является положительным числом в разделах связанной информации "Доступные образцы для раздачи" или "Пробные образцы" на странице "Сведения о вызове", в Oracle CRM On Demand отображается сообщение об ошибке и не выполняется обработка вызова при отправке вызова торговым представителем. Для выполнения



обработки вызова и разрешения представителю раздачи образцов продуктов он должен добавить запись подписи для контакта в запись вызова перед повторной отправкой вызова.

### **Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии**

Администраторы могут задать максимальное количество раздач образцов контактам, не имеющим действительной государственной лицензии. Этот параметр настраивается на глобальном уровне и применяется в рамках всей организации. Настройка этого параметра позволяет гарантировать, что:

- торговые представители на местах не смогут превысить указанное максимальное число раздач образцов контактам, не имеющим действительной государственной лицензии;
- при переезде контакта в другой штат ему может быть предоставлен образец на время ожидания действительной лицензии нового штата. Как правило, контактам приходится ждать получения действительной лицензии несколько дней, и лишь после этого они могут переехать в другой штат.

**Перед началом работы** Установить максимальное количество раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии может только пользователь, роль которого включает полномочие "Включить основные операции с образцами".

### **Процедура установки максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление биологическими науками" щелкните ссылку "Другие связанные с биологическими науками".
- 3 На странице "Параметры, связанные с биологическими науками" щелкните ссылку "Параметры, связанные с биологическими науками".
- 4 Введите нужное значение в поле "Макс. число сеансов отбора проб для контакта".

Значение по умолчанию для этого поля: -1. Это значение показывает, что максимальное число раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии не установлено и потому не будет иметь никакого значения. Ввод любого отрицательного числа в это поле будет иметь точно такой же эффект.

Ввод числа больше нуля будет свидетельствовать о том, что установлено определенное максимальное число раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии, и это значение будет иметь следующее влияние на действия торговых представителей.

- Торговые представители смогут раздавать образцы контактам, которые ожидают получения действительной лицензии,  $x$  раз, где  $x$  — это значение данного поля, при условии что лицензия находится в неактивном состоянии либо в состоянии, отличном от Null, и срок ее действия не истек.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Раздавать образцы можно только тем типам контактов (например, терапевт, фармацевт, практикующая медсестра, доктор), которые имеют полномочия на их получение и право подписи. Для дополнительных сведений см. [Авторизация контактов на получение образцов \(см. Авторизация контактов для получения образцов на стр. 2100\)](#).

- Если контакт переезжает в другой штат, ему можно предоставить образцы  $x$  раз в тот период, пока он ожидает получения действительной лицензии, где  $x$  - это значение данного поля. Дополнительные сведения см. в разделе [Поля государственных лицензий для контактов \(на стр. 586\)](#).

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с управлением образцами, см. в следующих разделах.



- Авторизация контактов для получения образцов (см. [Авторизация контактов для получения образцов](#) на стр. 2100)
- Транзакции с образцами (на стр. 606)
- Управление транзакциями с образцами (на стр. 608)
- Поля транзакций с образцами (на стр. 638)

## **Настройка фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя**

Администраторы могут включить фильтрацию списков выбора для позиций Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, таких как продукты с подробными сведениями, позиции для рекламных акций, пробные образцы, планы обмена сообщениями и запросы проб. Когда подобная фильтрация настроена, Oracle CRM On Demand фильтрует следующие элементы списка выбора, отображаемые во время вызова клиента (вызова контакта, организации или участника), осуществляемого торговым представителем фармацевтической компании. В зависимости от записей распределения торгового представителя Oracle CRM On Demand фильтрует элементы списка выбора следующим образом:

- Продукты, которые торговый представитель может детализировать
- Образцы, которые торговый представитель может раздать
- Рекламные позиции, которые торговый представитель может раздать
- Образцы, которые торговый представитель может запросить для клиента

Если фильтрация не настроена, Oracle CRM On Demand не фильтрует эти списки выбора с использованием записей распределения торгового представителя.

**Перед началом работы** Для включения фильтрации списков выбора роль пользователя должна иметь полномочия "Управление доступом к фармацевтике" и "Управление компанией".

### ***Включение фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя***

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление биологическими науками" щелкните ссылку "Другие связанные с биологическими науками".
- 3 На странице "Параметры, связанные с биологическими науками" щелкните ссылку "Параметры, связанные с биологическими науками".
- 4 Выберите "Включить фильтрацию выбора продуктов по размещению продавцов".  
По умолчанию этот параметр не выбран.

### **Связанные темы**

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- Раздача образцов во время коммерческого визита (см. [Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \(вызовов\)](#) на стр. 615)
- Распределения (на стр. 646)
- Связывание сведений о продуктах с вызовами (на стр. 620)
- Связывание сведений о розданных образцах с вызовами (на стр. 624)
- Связывание сведений о позициях для рекламных акций с вызовами (на стр. 627)
- Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами (на стр. 629)

## Авторизация контактов для получения образцов

Торговые представители не могут раздавать образцы всем контактам. Они могут распространять их только среди тех контактов, которые авторизованы для их получения и имеют право подписи. Данная возможность регулируется администраторами, которые определяют, каким типам контактов могут быть предоставлены образцы. Если торговый представитель попытается передать образец неавторизованному контакту, будет показано следующее сообщение об ошибке (или аналогичное ему): "Невозможно предоставить образец контакту".

**Перед началом работы.** Чтобы авторизовать контакты для получения образцов, необходимо сначала создать пользовательское поле "Может быть отобран" с типом "Список выбора" и возможными значениями "Да" и "Нет".

### Процедура авторизации контактов для получения образцов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" щелкните ссылку "Контакт".
- 4 В разделе "Каскадные списки выбора" щелкните ссылку "Каскадный список выбора контактов".
- 5 На странице "Каскадные списки выбора контактов" щелкните "Изменить" напротив следующего определения в каскадном списке выбора.

| Родительский список выбора | Связанный список выбора |
|----------------------------|-------------------------|
| Тип контакта               | Может быть отобран      |

- 6 Перейдите к шагу 2 мастера каскадных списков выбора и установите для параметра "Отображаемые значения связанных списков выбора" (или параметра "Доступные значения родительского списка выбора") значение "Нет" для каждого контакта, который не должен быть авторизован для получения и подписи образцов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** По умолчанию для параметра "Отображаемые значения связанных списков выбора" (или параметра "Доступные значения родительского списка выбора") установлено значение "Да", которое говорит о том, что всем контактам можно раздавать образцы.

Например, в приведенной ниже таблице для получения и подписи образцов авторизованы следующие контакты: главный врач больницы, технический специалист лаборатории, практикующая медсестра, фармацевт и терапевт.

| Доступные значения родительского списка выбора | Отображаемые значения связанных списков выбора |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Потенциальный клиент                           | Нет                                            |
| Клиент                                         | Нет                                            |
| Партнер                                        | Нет                                            |
| Главный врач больницы                          | Да                                             |
| Технический специалист лаборатории             | Да                                             |
| Практикующая медсестра                         | Да                                             |

| Доступные значения родительского списка выбора       | Отображаемые значения связанных списков выбора |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Фармацевт                                            | Да                                             |
| Терапевт                                             | Да                                             |
| Врач-исследователь                                   | Нет                                            |
| Медсестра исследовательской лаборатории              | Нет                                            |
| Фармацевт-исследователь                              | Нет                                            |
| Технический специалист исследовательской лаборатории | Нет                                            |

Дополнительные сведения о каскадных списках выбора см. в разделе [Определение каскадных списков выбора](#) (на стр. 1420).

### Связанные темы

Информацию, связанную с управлением образцами, см. в следующих разделах.

- Установка максимального количества раз для выдачи контактам образцов без действующей государственной лицензии (см. [Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии](#) на стр. 2098)
- Транзакции с образцами (на стр. 606)
- Управление транзакциями с образцами (на стр. 608)
- Поля транзакций с образцами (на стр. 638)

## Настройка автоматической отправки транзакций с образцами

В этом разделе описано, как использовать функцию потока операций Oracle CRM On Demand для автоматической отправки транзакций с образцами для обработки.

**Перед началом работы.** См. сведения в разделе [Автоматическая отправка транзакций с образцами](#) (на стр. 2102).

### Для настройки автоматической отправки транзакций с образцами

- 1 Определите, какие поля в транзакциях с образцами будут использоваться в условии в правилах потока операций.  
Например, в качестве условия для определения необходимости отправки записи можно выбрать использование установки флажка для типа записи транзакции с образцами. В правиле потока операций можно указать, что если в записи установлен флажок, эта запись отправляется в потоке операций. Можно использовать существующее поле флажка или настроить пользовательское поле флажка и присвоить ему имя, например "Пометить для отправки". Дополнительные сведения о настройке пользовательских полей см. в разделах по управлению полями и управлению макетами страниц в таблице в разделе Страница настройки приложения для типа записи (см. [Страница "Настройка приложения" для типов записей](#) на стр. 1322).
- 2 Настройте необходимые правила потока операций для типа записи "Транзакция с образцами".  
Можно настроить столько правил потока операций, сколько необходимо. Возможно, потребуется настроить правило потока операций с инициирующим событием "При сохранении измененной записи" для автоматической отправки измененных записей транзакций с образцами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При настройке правила потока операций также необходимо включить условие для проверки, установлено ли в поле "Статус" значение *Выполняется*. Это условие требуется для того, чтобы при успешном выполнении действия отправки изменялось поле "Статус" записи транзакции с образцами, то есть происходило действие изменения, которое снова вызывает этот поток операций.

Ниже приведен пример минимального условия правила:

```
[<bmark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="In Progress" AND  
ExcludeChannel("Online")
```

В этом примере "Пометить для отправки" (Mark\_for\_Submit) - пользовательское поле, а ExcludeChannel - необязательное условие, которое позволяет ограничить триггер так, чтобы поток операций становился активным только для импорта, а не при нажатии кнопки "Отправить вызов" в интерфейсе пользователя. Если при инициировании действия потока операций выводится сообщение об ошибке, см. раздел [Просмотр экземпляров ошибок в мониторе ошибок потока операций](#) (см. [Просмотр экземпляров с ошибками в мониторе ошибок потока операций](#) на стр. 1722).

Дополнительные сведения о настройке правил потока операций см. в разделе [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1676).

- 3 В каждом правиле потока операций укажите условие, которое должно быть удовлетворено для действий в выполняемом потоке операций.

Например, можно указать, что если в записи установлен определенный флажок, должны выполняться действия в правиле потока операций.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если требуется запретить отправки записей, создаваемых или обновляемых через интерфейс пользователя, с помощью правил потока операций, настройте необходимое ограничение в условиях правил потока операций. Дополнительные сведения см. в разделе [Ограничение правил потока операций определенными каналами или ролями](#) (на стр. 1695).

- 4 Создайте необходимое действие отправки потока операций для каждого из правил потока операций.

Дополнительные сведения о действии отправки потока операций см. в сведениях о действиях потока операций для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition в разделе [Действия потока операций](#) (см. [О действиях потока операций](#) на стр. 1662).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Действию "Отправить" должно предшествовать действие ожидания с ненулевым значением ожидания. При использовании ненулевого периода ожидания действие потока операций преобразуется в асинхронное действие. Асинхронное действие рекомендуется для повышения производительности приложения, особенно при импорте и отправке большого множества записей транзакций с образцами.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях](#) (на стр. 2110).

## Автоматическая отправка транзакций с образцами

Можно настроить правила потока операций для автоматической отправки транзакций с образцами, чтобы для отправки транзакций с образцами не нужно было открывать каждую запись в отдельности. Применение правил потока операций для отправки ряда записей транзакций с образцами удобно, если требуется одновременно отправить набор записей, создаваемых или обновляемых через веб-службы или посредством помощника импорта. Например, при отправке продавцам новых запасов со склада может

потребуется создать большое количество транзакций с образцами типа "Перенос из" посредством помощника импорта и затем отправить их.

Можно настроить правило потока операций, которое инициируется при каждом обновлении записи транзакции с образцами, и действие потока операций для этого правила, которое автоматически отправляет запись, если поле в записи имеет значение, указанное в условии правила потока операций. Например, можно выполнять следующие действия:

- 1 Импортируйте набор записей транзакций с образцами.
- 2 Импортируйте записи позиций транзакций для транзакций с образцами, импортированных на шаге 1.
- 3 Вновь импортируйте набор записей транзакций с образцами из шага 1, когда для поля инициирования установлено значение инициирования отправки, например, для поля "Пометить для отправки" установлено значение Y (да).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Прежде чем отправить транзакции с образцами с использованием правила потока операций, необходимо импортировать все соответствующие позиции транзакций с образцами.

Если требуется запретить отправку записей, создаваемых или обновляемых через интерфейс пользователя, с помощью правил потока операций, настройте необходимое ограничение в условиях правил потока операций. Дополнительные сведения см. в разделе [Ограничение правил потока операций определенными каналами или ролями \(на стр. 1695\)](#).

Когда для отправки импортируемых записей используется поток операций, происходит следующее:

- Любые ошибки действия отправки потока операций не мешают импорту, созданию и обновлению записей транзакции с образцами.
- Изменения, внесенные в инвентаризацию запасов, отражаются в приложении Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

## Oracle CRM On Demand Desktop

Oracle CRM On Demand Desktop позволяет пользователям синхронизировать их записи Oracle CRM On Demand с Microsoft Outlook. В разделе администрирования интеграции Desktop на главной странице администрирования можно нажать ссылку Oracle CRM On Demand Desktop для перехода на страницу, где можно настроить это программное обеспечение для распространения пользователям. Доступны следующие действия:

- Перед установкой Oracle CRM On Demand Desktop проверьте, что система отвечает системным требованиям для Oracle CRM On Demand.
- Сведения об управлении пакетами настройки, доступными для пользователей Oracle CRM On Demand Desktop, см. в разделе [Администрирование пакетов настройки \(на стр. 2104\)](#).
- Выгрузите из Oracle Software Delivery Cloud файлы, которые позволят настроить и развернуть приложение Oracle CRM On Demand Desktop.
- Сведения о расположении выгрузки для установщика Oracle CRM On Demand Desktop см. в разделе Задание расположений версии установщика Oracle CRM On Demand Desktop (см. [Настройка расположений версий установщика Oracle CRM On Demand Desktop](#) на стр. 2105).

Дополнительные сведения об установке, настройке и развертывании Oracle CRM On Demand Desktop, см. в разделе <CRMDesktopAdmin>. Дополнительные сведения о настройке Oracle CRM On Demand Desktop, см. в документе *Руководство по настройке Oracle CRM On Demand Desktop*.

**Примечание.** Продукт Oracle CRM On Demand Desktop Lite доступен как добавление к полному продукту Oracle CRM On Demand Desktop. Дополнительные сведения о Oracle CRM On Demand Desktop Lite, см. в разделе <CRMDesktopAdmin>.

## Администрирование пакетов настройки

*Пакет настройки* - это набор файлов метаданных в формате XML и файлов JavaScript, которые связывают Oracle CRM On Demand Desktop с определенной ролью. Файлы метаданных настраивают развертывание Oracle CRM On Demand Desktop. Например, можно выполнить следующие виды настройки: добавить или удалить поля, которые синхронизирует Oracle CRM On Demand Desktop, или изменить макет размещения пользовательских форм. Дополнительные сведения о пакетах настройки см. в разделе *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Oracle CRM On Demand Desktop Lite не поддерживает пакеты индивидуальной настройки.

На странице "Список пакетов" можно добавлять новые пакеты настройки, а также копировать, изменять и удалять существующие пакеты.

### Публикация пакетов настройки

Чтобы сделать пакет настройки активным и доступным для пользователей Oracle CRM On Demand Desktop, необходимо опубликовать пакет.

Во время публикации пакетов их записи получают статус "Только для чтения", и в поле "Статус" значение изменяется с "Не опубликовано" на "Опубликовано". В любой момент для клиентской версии может быть активным только один пакет настройки. Поэтому при попытке публикации пакета для роли с начальной датой, перекрывающейся со сроком действия существующего пакета настройки для той же роли, выводится сообщение об ошибке. Вместе с тем, у пользователя с определенной ролью могут быть отдельные пакеты, опубликованные для других версий клиента.

Если требуется изменить файл метаданных в пакете, нужно отменить публикацию пакета, вложить обновленный файл пакета и опубликовать обновленный пакет.

**СОВЕТ.** Поскольку пользователи с определенной ролью не могут выгружать свой файл пакета, когда запись имеет статус "Не опубликовано", то при необходимости внесения изменений рекомендуется задать конечную дату для текущего активного пакета и создать новую запись пакета. Это действие гарантирует, что пакет будет всегда доступен для новых пользователей, а также позволяет более точное управление версиями и их отслеживание.

**Перед началом работы** Чтобы управлять пакетами настройки, роль пользователя должна иметь полномочия управления доступом к CRM Desktop.

### Процедура добавления пакета настройки

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе Oracle CRM On Demand Desktop нажмите ссылку Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Нажмите ссылку "Администрирование пакетов настройки".
- 4 На странице "Список пакетов" нажмите кнопку "Новый пакет".
- 5 На странице "Изменение пакета" заполните следующие поля.

| Поле              | Примечания                                                                           |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Имя пакета        | Введите имя. Рекомендуется давать пакетам имена в соответствии с ролью пользователя. |
| Роль пользователя | Выберите роль, связанную с пакетом.                                                  |
| Примечания        | Введите примечания для пакета.                                                       |



| Поле           | Примечания                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дополнение     | Нажмите значок дополнений и выберите файл пакета.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Начальная дата | Выберите начальную дату для пакета, если нужна дата, отличная от сегодняшней даты.                                                                                                                                                                                                                |
| Конечная дата  | Если требуется, выберите конечную дату для пакета. Опубликованные пакеты без заданной конечной даты считаются активными в течение неограниченного времени. Поэтому следует задать конечную дату, чтобы сделать запись пакета неактивной и получить возможность публикации нового пакета для роли. |
| Версия клиента | Версия клиента Oracle CRM On Demand Desktop, поддерживаемая для данного пакета.                                                                                                                                                                                                                   |

**6** Нажмите "Сохранить".

Альтернативно можно скопировать существующий пакет и изменить сведения по своему усмотрению.

**Процедура публикации или отмены публикации пакета**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе Oracle CRM On Demand Desktop нажмите ссылку Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Нажмите ссылку "Администрирование пакетов настройки".
- 4 На странице "Список пакетов" нажмите имя пакета.
- 5 Нажмите кнопку "Публикация" или "Отмена публикации", как требуется.

При публикации пакета в поле "Хэш-значение" генерируется значение. При отмене публикации пакета значение в поле "Хэш-значение" очищается.

## Настройка расположений версий установщика Oracle CRM On Demand Desktop

На экране расположений установщика можно задать расположение загрузки 32- или 64-разрядного установщика Oracle CRM On Demand Desktop для одной или более версий, введя URL-адрес для EXE-файлов установщика. Задаваемым URL-адресом может быть любое расположение в вашей сети. Дополнительные сведения см. в разделе <CRMDesktopAdmin>.

**Перед началом работы** Чтобы задать расположение версии установщика Oracle CRM On Demand Desktop, роль пользователя должна включать полномочия управления доступом к CRM Desktop.

Сначала администраторы должны получить эти установщики из Oracle Software Delivery Cloud.

**Процедура задания расположения версии установщика Oracle CRM On Demand Desktop**

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе Oracle CRM On Demand Desktop нажмите ссылку Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Нажмите ссылку "Расположение загрузки".
- 4 На экране "Расположения установщика" выполните следующие действия:



- a Для каждой версии, для которой требуется настроить расположение загрузки, введите URL-адрес для EXE-файлов в поле URL-адреса рядом с версией.
- b Нажмите "Сохранить".

После настройки расположения версии установщика Oracle CRM On Demand Desktop конечные пользователи могут установить Oracle CRM On Demand Desktop, перейдя по пути "Моя настройка - Данные - & Средства интеграции", а затем на страницу Oracle CRM On Demand Desktop, где они могут загрузить EXE-файл. Дополнительные сведения см. в разделе [Установка Oracle CRM On Demand Desktop \(на стр. 2106\)](#).

## Установка Oracle CRM On Demand Desktop

На странице Oracle CRM On Demand Desktop нажмите ссылку "Выгрузка Oracle CRM On Demand Desktop", чтобы установить Oracle CRM On Demand Desktop.

**Перед началом работы** Проверьте соблюдение требований к программному и аппаратному обеспечению и наличие программного обеспечения для выполнения Oracle CRM On Demand Desktop. См. раздел [Веб-сайт Oracle CRM On Demand](#). Дополнительные сведения об установке, настройке и развертывании Oracle CRM On Demand Desktop, см. в разделе <CRMDesktopAdmin>.

Чтобы установить Oracle CRM On Demand Desktop, роль пользователя должна включать полномочия включения доступа к CRM Desktop.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для выполнения шагов в этой теме требуется, чтобы ваш системный администратор настроил расположения установщика. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка расположений версий установщика Oracle CRM On Demand Desktop \(на стр. 2105\)](#).

### *Чтобы установить Oracle CRM On Demand Desktop*

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 На личной главной странице нажмите ссылку "Данные и средства интеграции".
- 3 На странице "Данные и средства интеграции" нажмите ссылку Oracle CRM On Demand Desktop.
- 4 На странице Oracle CRM On Demand Desktop выберите установщик, а затем нажмите ссылку Oracle CRM On Demand Desktop.
- 5 Прочтите дополнительную информацию на второй странице Oracle CRM On Demand Desktop, а затем нажмите ссылку "Загрузка Oracle CRM On Demand Desktop".
- 6 В окне выполните одно из следующих действий.
  - Нажмите кнопку "Сохранить", чтобы скопировать EXE-файл Oracle CRM On Demand Desktop на жесткий диск для установки Oracle CRM On Demand Desktop в автономном режиме. (Рекомендуется.)
  - Нажмите "Выполнить", чтобы начать установку. Для выполнения установки необходимо подключение к Интернету.
- 7 При выполнении установки следуйте предлагаемым инструкциям.

## Expression Builder

Для просмотра информации об инструменте Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) и о работе с ним выберите соответствующий раздел.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Выражения \(см. О выражениях на стр. 2110\)](#)
- [Типы данных при работе с инструментом Expression Builder \(на стр. 2114\)](#)

- [Операторы инструмента Expression Builder \(на стр. 2117\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)
- [Expression Builder Примеры \(на стр. 2161\)](#)

## Сведения о Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) является инструментом для реализации бизнес-правил с использованием выражений. Выражение представляет собой допустимую комбинацию одного или нескольких операторов, функций, полей и литералов, которая может быть вычислена в Oracle CRM On Demand.

Expression Builder используется в следующих областях в Oracle CRM On Demand:

- Задачи, относящиеся к дополнительным функциям управления полями.
  - Задание для поля свойств проверки на уровне полей
  - Задание значений полей по умолчанию

При задании проверок на уровне полей и значений полей по умолчанию администратор компании может создать универсальные выражения, подходящие для различных бизнес-правил. Подробнее о проверке полей и значениях по умолчанию см. в разделе [Об управлении полями \(на стр. 1326\)](#).
- Правила потока операций и действия потока операций.
 

На страницах "Рабочий процесс" администратор компании может настроить правила потоков операций, которые вычисляются при обновлении, создании или удалении записи. Выражения применяются при определении как условий для таких правил, так и действий, выполняемых по этим правилам. Подробнее о правилах потоков операций см. в разделе [О правилах потоков операций \(на стр. 1651\)](#).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Expression Builder в большинстве случаев позволяет проверить синтаксис выражения, но не позволяет оценить или проверить математическую, логическую или семантическую точность выражения.

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Выражения \(см. \[О выражениях\]\(#\) на стр. 2110\)](#)
- [Типы данных при работе с инструментом Expression Builder \(на стр. 2114\)](#)
- [Операторы инструмента Expression Builder \(на стр. 2117\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)
- [Expression Builder Примеры \(на стр. 2161\)](#)

## Использование Expression Builder

В Oracle CRM On Demand можно вызвать инструмент Expression Builder во всех ситуациях, когда рядом с текстовым полем отображается значок *fx*. При щелчке на этом значке инструмент Expression Builder открывается в отдельном окне.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

### Построение выражения

- 1 Нажмите значок *fx* для открытия инструмента Expression Builder.
- 2 В инструменте Expression Builder выберите поля и функции из списков или введите требуемый текст непосредственно в редакторе выражений.

При выборе поля в списке в редактор выражений вставляется независимое от языка имя поля. Например, если в списке полей возможности выбрать поле "Дата закрытия", в редактор выражений будет вставлено `{{Primary Revenue Close Date}}`.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Имена полей, указанные в списке полей в Expression Builder, являются отображаемыми именами полей. Если администратор изменит отображаемое имя поля, в списке полей отобразится новое отображаемое имя этого поля. Однако при выборе поля в списке в редактор выражений вставляется независимое от языка имя поля.

Если имя поля заключено в квадратные скобки, его значение вычисляется и возвращается в соответствии с типом данных этого поля. Подробнее о выборе полей и их значений см. в следующей таблице.

- 3 Отредактируйте выражение, добавив к нему необходимые операторы и литералы.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При создании выражения, определяющего, задано ли для поля со списком выбора конкретное значение, не вводите это значение в выражении. Например, не вводите `{{Type}} = "Customer"`. Вместо этого выберите в списке поле списка выбора и щелкните ссылку "Показать приемлемые значения" в Expression Builder. Среди отображаемых значений выберите то, которое требуется использовать в выражении. Выражение приобретает следующий вид:

```
{{Type}}=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

- 4 Добавьте комментарии в выражение (необязательно)следующим образом:

- Чтобы обозначить начало комментария, введите косую черту (/), за которой следует звездочка (\*).
- Чтобы указать конец комментария, введите звездочку (\*), за которой следует косая черта (/).

Пример:

```
/*Это мой комментарий*/
```

Комментарии можно добавлять в начале, в конце или в любом месте внутри выражения. В одно выражение можно добавить несколько комментариев.

Комментарии игнорируются при оценке выражения. Однако невозможно включить комментарий, который будет игнорироваться, в строку темы или сообщение электронной почты в действии потока операций "Отправка электронной почты". В этих элементах косая черта со звездочкой интерпретируется как неформатированный текст и будет отображаться в строке темы или сообщении электронной почты вместе с любым иным текстом, выделенным звездочками.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** С помощью функции комментариев можно также сделать выражение неактивным. Например, если требуется сделать выражение для проверки поля неактивным, не удаляя его, обозначьте выражение символами косой черты со звездочкой. Чтобы впоследствии снова сделать выражение активным, удалите символы косой черты и звездочки в начале в конце выражения.

- 5 Выберите "Проверка синтаксиса", затем внесите необходимые исправления (необязательное действие).
- 6 Сохраните выражение.

В следующей таблице приведено описание инструмента Expression Builder.

| Элемент интерфейса           | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Поля для <i>типа записей</i> | <p>Контекстно-зависимый список выбора полей (из записей контекстного типа), разрешенных в выражении. Для полей, переименованных администратором компании, в списке выбора "Поля" отображаются новые имена.</p> <p>Необходимо учитывать следующее.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ При создании правила потока операций или связанных с ним действий контекстным является тип записей, указанный в определении правила потока операций. Например, при создании текста сообщения электронной почты, передача которого определяется как действие, связанное с правилом потока операций для запроса на обслуживание, контекстным типом записей для инструмента Expression Builder является запрос на обслуживание.</li> <li>■ При работе с дополнительными функциями управления полями контекстным является тип записей, родительский по отношению к полю, в котором создается запись. Например, при задании проверки для поля бизнес-возможности контекстным типом записей для инструмента Expression Builder является бизнес-возможность.</li> </ul> |
| Показать приемлемые значения | <p>Указав поле в списке выбора полей, выберите "Показать приемлемые значения" для отображения допустимых значений этого поля.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если выбранное поле является списком выбора, при выборе команды "Показать приемлемые значения" отображаются все варианты, заданные для этого списка выбора.</li> </ul> <p>Одновременно можно выбрать только один вариант. При выборе варианта создается определение функции Lookup, которую можно использовать в выражении.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Если выбранное поле не является списком выбора, при выборе команды "Показать приемлемые значения" отображается окно с описанием допустимых значений для различных данных, которые могут содержаться в этом поле.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Функции                      | <p>Раскрывающийся список доступных специальных функций, предназначенных для изменения, извлечения и обработки данных в выражении. Список доступных функций см. в разделе <a href="#">Функции инструмента Expression Builder</a> (на стр. 2122).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Выражение                    | <p>Многострочное текстовое поле, в котором отображается выражение с возможностью редактирования.</p> <p>О максимально допустимой длине выражений см. в разделе Выражения (см. <a href="#">О выражениях</a> на стр. 2110).</p> <p>Поля и функции, указанные в списках выбора, отображаются в редакторе выражений. Можно также вводить выражения непосредственно в редакторе выражений.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Элемент интерфейса        | Описание                                                                                                                                                                |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | В выражениях всегда отображаются имена полей, независимые от языка. ( Имя, независимое от языка - это имя, не изменяющееся при выборе другого пользовательского языка.) |
| Руководство по синтаксису | Отображение раздела "Expression Builder" из интерактивной справки Oracle CRM On Demand.                                                                                 |
| Примеры выражений         | Отображение раздела "Примеры работы с инструментом Expression Builder" интерактивной справочной системы Oracle CRM On Demand.                                           |
| Проверка синтаксиса       | Проверка синтаксиса созданного выражения.                                                                                                                               |
| Сохранить                 | Сохранение выражения.                                                                                                                                                   |
| Отмена                    | Закрытие окна Expression Builder без сохранения внесенных изменений.                                                                                                    |

#### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Выражения \(см. \[О выражениях\]\(#\) на стр. 2110\)](#)
- [Типы данных при работе с инструментом Expression Builder \(на стр. 2114\)](#)
- [Операторы инструмента Expression Builder \(на стр. 2117\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)
- [Expression Builder Примеры \(на стр. 2161\)](#)

## О выражениях

Выражение представляет собой допустимую комбинацию одного или нескольких операторов, функций, полей и литералов, которая может быть вычислена в Oracle CRM On Demand. В этом разделе приведена информация о следующих функциях выражений.

- Поля и форматы имен полей в выражениях
- Длина выражения
- Длина литерала
- Условные выражения
- Выражения для проверки
- Использование зависимых полей в выражениях

#### Поля и синтаксис имен полей в выражениях

Большинство полей, доступных на странице настройки полей для типа записи, также доступны и в списке полей для этого типа записи в Expression Builder и могут использоваться в выражениях.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Пользовательские поля типа "Текст (сокращенный - маскируемый)" составляют исключение. Эти поля не могут использоваться в выражениях Expression Builder.

Если добавить поле в выражение, выбрав имя поля в списке полей в Expression Builder, это поле вводится в редактор выражений со следующим синтаксисом:

`{{FieldName}}`

Имена полей, отображающиеся в редакторе выражений, являются независимыми от языка именами полей, которые используются для внутренней идентификации полей в Oracle CRM On Demand. Несмотря на то, что также можно ввести имена полей непосредственно в редакторе выражений, используя синтаксис `{{FieldName}}`, рекомендуется всегда выбирать поля в списке полей, чтобы имена полей в выражении были правильными.

### Имена полей и синтаксис имен полей в выражениях в предыдущих версиях

При выборе поля в списке полей в Expression Builder в версиях Oracle CRM On Demand, предшествующих выпуску 29 с пакетом обновлений 1, поле вводилось в редактор выражений со следующим синтаксисом:

`[<FieldName>]`

Кроме того, в версиях до выпуска 29 с пакетом обновлений 1 в Expression Builder использовались независимые от языка имена полей, которые отличались от независимых от языка имен полей, используемых в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновления 1 и последующих версиях. Однако любые выражения, использующие синтаксис `[<FieldName>]` и соответствующие имена полей, которые были допустимыми в предыдущих версиях, остаются допустимыми в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 и последующих версиях. Также при желании можно по-прежнему вводить прежние независимые от языка имена полей с синтаксисом `[<FieldName>]` непосредственно в редакторе выражений. Однако рекомендуется выбирать поля в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис полей всегда были правильными.

Выражение может содержать и новые, и старые имена полей одновременно при условии, что для новых имен полей используется синтаксис `{{FieldName}}`, а для старых - синтаксис `[<FieldName>]`.

### Примеры в интерактивной справке Oracle CRM On Demand

В некоторых примерах выражений, представленных в интерактивной справке, используются независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в версиях до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля в списке полей в Expression Builder при создании или обновлении выражения в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, то имена полей в выражении будут отличаться от имен полей, приведенных в примерах в интерактивной справке, а в редакторе выражений поля будут выводиться с использованием нового синтаксиса полей.

### Длина выражения

Максимальная поддерживаемая длина выражения для текста сообщения электронной почты, настроенного в правиле потока операций с использованием действия "Отправка электронной почты", составляет 16,350 символов, включая пробелы. В сообщении электронной почты можно вставить разрыв строки, нажав клавишу Enter. Разрыв строки учитывается в текстовом поле как два символа.

Во всех остальных случаях при использовании Expression Builder максимальная поддерживаемая длина выражения составляет 1024 символа, включая пробелы.

Необходимо также убедиться в том, что общее количество символов в поле, в котором сохраняется выражение, не превосходит предельной величины для этого поля. В указанных ниже полях потоков операций перед функциями и именами полей и после них вставляются по три знака процентов (%%%).

- Поля "Тема" и "Текст сообщения" в сообщении электронной почты, настроенном посредством действия "Отправка электронной почты"
- Поля "Предмет" и "Описание" в задаче, настроенной посредством действия "Создание задачи"

Знаки процентов указывают на то, что функция или имя поля будут преобразованы в текстовое значение. В поле, в котором сохраняется выражение, каждый знак процентов учитывается как один символ.



При вводе функций и имен полей непосредственно в полях необходимо вводить перед ними и после них по три знака процентов. При вводе функции или имени поля с помощью инструмента Expression Builder знаки процентов добавляются автоматически.

Например, если Expression Builder используется для вставки следующего имени поля в текст сообщения электронной почты, связанного с действием потока операций:

[{Имя}]

При выполнении действия потока операций в текст сообщения электронной почты Expression Builder вставляет следующий фрагмент (всего 14 символов):

%%[{Имя}]%%

### Длина литерала

Если в функцию Expression Builder передается строковый или числовой литерал, он должен содержать не более 75 символов, включая пробелы. Если длина литерала превышает 75 символов, Expression Builder считает это синтаксической ошибкой. Если в функцию передается строка в виде ссылки на имя поля, к длине значения этого поля ограничение в 75 символов не применяется.

При создании выражения, задающего значение по умолчанию для поля, ограничение в 75 символов применяется к каждому строковому или числовому литералу, передаваемому в любую функцию в составе выражения. Кроме того, число символов в результирующем значении выражения не должно превышать числа символов, разрешенного для поля.

### Условные выражения

Условными являются выражения, при вычислении которых в приложении всегда возвращается логическое значение: "истина" или "ложь".

**ПРИМЕЧАНИЕ.** "Да", "Нет", "Y" и "N" не являются логическими значениями. Если в качестве возвращаемых значений функций, например, функции [If \(на стр. 2131\)](#), заданы значения "True" или "False", они возвращаются как строковые, а не логические значения. Употребление неверных логических значений в условных выражениях может привести к непредсказуемым результатам.

Выражение, используемое в указанных ниже ситуациях, должно быть условным.

- Задание правила проверки поля
- Задание условия для правила потока операций
- Задание первого параметра в функции [If \(на стр. 2131\)](#)

### Выражения для проверки

Выражения для проверки позволяют убедиться в том, что в полях введены допустимые данные. Выражение для проверки должно быть условным.

Выражение для проверки поля вычисляется при каждом обновлении поля в новой или существующей записи. Однако выражение для проверки не вычисляется в следующих случаях:

- Поле оставлено пустым при создании или изменении записи. Проверка полей не обеспечивает наличие в поле значения.
- В поле ранее введено допустимое или недопустимое значение, которое не изменяется в процессе обновления записи.

Если значение выражения проверки не вычисляется или если значение выражения проверки равно NULL, сообщение об ошибке не генерируется. Сообщение об ошибке генерируется только в том случае, когда значение выражения проверки равно FALSE.

В отличие от выражений других типов, условное выражение может начинаться с условного оператора. Например, выражение для проверки поля "Имя субъекта" может начинаться со следующего фрагмента:

= "Acme Hospital"



Хотя это выражение некорректно, оно проходит проверку синтаксиса, так как при отсутствии имени поля в начале выражения средствами Oracle CRM On Demand автоматически вставляется имя проверяемого поля. Можно также ввести выражение для проверки следующим образом:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

Здесь [<AccountName>] - проверяемое поле.

Если для выражения требуется вычисление других полей, помимо проверяемого поля, согласно общепринятой практике первый оператор сравнения в выражении применяется к проверяемому полю.

Выражения для проверки вводятся только в текстовое поле "Проверка полей" при работе с расширенными функциями управления полями в Oracle CRM On Demand.

### Примеры выражений для проверки

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы дата закрытия бизнес-возможности была позднее даты ее создания.

В этом случае можно создать следующее выражение для проверки поля "Дата закрытия" (на странице "Настройка полей" для бизнес-возможностей):

```
> [<CreateDate>]
```

Можно также воспользоваться следующим выражением, учитывая, что проверяемое поле ("Дата закрытия") должно быть первым полем в выражении:

```
[<CloseDate>] > [<CreateDate>]
```

О создании и редактировании полей см. раздел [Создание и редактирование полей \(на стр. 1346\)](#).

Пример 2. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы при вероятности реализации бизнес-возможности, не меньшей 40%, выручка от этой бизнес-возможности была ненулевым значением.

Бизнес-правило определяет зависимость для обоих полей и может быть переформулировано следующим образом.

Выручка от бизнес-возможности не может быть равна нулю, если вероятность ее реализации больше или равна 40. Другими словами, вероятность не может быть больше или равна 40, если выручка равна нулю.

Выражение для проверки поля вычисляется при создании записи, а также каждый раз при ее обновлении пользователем. Поскольку обновление в поле "Вероятность" или "Выручка" может повлиять на оба поля, для надлежащей реализации бизнес-правила необходимо задать правила проверки как для поля "Вероятность", так и для поля "Выручка". (О создании и редактировании полей см. в разделе [Создание и редактирование полей \(на стр. 1346\)](#).)

Для реализации правила, рассматриваемого в этом примере, можно выполнить следующие действия.

- 1 Настройте следующее правило проверки поля "Вероятность".

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Обратите внимание на отсутствие знака процентов (%).

- 2 Добавьте к полю "Вероятность" сообщение об обнаружении ошибки при проверке, содержащее, например, следующий текст.

При вероятности, большей или равной 40%, выручка должна быть больше нуля.

- 3 Настройте следующее правило проверки поля "Выручка".

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

- 4 Добавьте к полю "Выручка" сообщение об обнаружении ошибки при проверке, содержащее, например, следующий текст.

При вероятности, большей или равной 40%, выручка должна быть больше нуля.

## Использование зависимых полей в выражениях

*Зависимое поле* - это объединенное поле, значения которого зависят от внешнего ключа. *Присоединенное поле* - это поле в записи определенного типа, связанное с полем в записи другого типа через внешний ключ. Примером зависимого поля является поле AccountName для типа записи "Возможность". Поле AccountName для типа записи "Возможность" - это объединенное поле, значения которого зависят от поля внешнего ключа AccountId, которое, в свою очередь, ссылается на тип записи Account.

Если выражение должно определять значение зависимого поля, рекомендуется использовать функцию JoinFieldValue для получения последнего значения поля путем ссылки на поле ID, то есть поле внешнего ключа. В противном случае результаты выражения могут оказаться неправильными, и выходные данные значения выражения будут недопустимыми. Дополнительные сведения об объединенных полях и функции JoinFieldValue см. в разделе [JoinFieldValue \(на стр. 2135\)](#).

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## Типы данных при работе с инструментом Expression Builder

В этом разделе приведены сведения о типах данных Oracle CRM On Demand и о работе с ними средствами инструмента Expression Builder.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

### Типы данных при работе с инструментом Oracle CRM On Demand

В следующей таблице указан тип данных для значений, возвращаемых в том случае, если выражение содержит поле Oracle CRM On Demand. Для получения значения поля используйте синтаксис [{FieldName}] или синтаксис [<FieldName>].

| Тип данных в поле Oracle CRM On Demand | Тип данных, возвращаемых при вычислении выражений |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Целое число                            | Целое число                                       |
| Список выбора                          | Строка                                            |
| Валюта                                 | Валюта                                            |

| Тип данных в поле Oracle CRM On Demand | Тип данных, возвращаемых при вычислении выражений                                                                                                                               |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Идентификатор                          | Строка                                                                                                                                                                          |
| Текст                                  | Строка                                                                                                                                                                          |
| Флажок                                 | Логическое значение<br>Например, можно непосредственно вставить фрагмент [<Active>] в позиции, где ожидается условие. Допускается также синтаксис FieldValue("<Active>") = "Y". |
| Дата                                   | Дата                                                                                                                                                                            |
| Дата и время                           | Дата и время                                                                                                                                                                    |
| Число                                  | Число                                                                                                                                                                           |

### Арифметические типы данных

При наличии в выражении ссылок на значения нескольких полей, различающихся по типу данных, результат вычисления зависит от порядка типов данных. Если оператор (кроме оператора возведения в степень) применяется к двум операндам с разными типами данных, перед вычислением операции правый операнд преобразуется к типу данных левого операнда. Например, если значение CloseDate равно 02/09/2007, выражение

```
PRE("<CloseDate>") + 30
```

возвращает значение 02/09/200730. Поэтому условие

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

не имеет смысла, хотя в отношении синтаксиса является допустимым. Правильная запись этого условия имеет вид

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В случае оператора возведения в степень преобразование правого операнда к типу данных левого операнда не выполняется.

В следующих таблицах показаны возможные результаты применения различных арифметических операций к значениям, выбранным в качестве примеров.

| Поле            | Тип данных  | Пример значения |
|-----------------|-------------|-----------------|
| Количество      | Целое число | 5               |
| Цена за единицу | Валюта      | 2.25            |

| Расчет                        | Результат                                                                                                                      |             |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                               | Значение                                                                                                                       | Тип данных  |
| [<Item Price>] + [<Quantity>] | 7.25                                                                                                                           | Валюта      |
| [<Quantity>] + [<Item Price>] | 7                                                                                                                              | Целое число |
| [<Item Price>] - [<Quantity>] | (2.75)<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b><br>Круглые скобки в полях денежных значений указывают на то, что значение является отрицательным. | Валюта      |
| [<Quantity>] - [<Item Price>] | 3                                                                                                                              | Целое число |
| [<Item Price>] * [<Quantity>] | 11.25                                                                                                                          | Валюта      |
| [<Quantity>] * [<Item Price>] | 10                                                                                                                             | Целое число |
| [<Item Price>] / [<Quantity>] | 0.45                                                                                                                           | Валюта      |
| [<Quantity>] / [<Item Price>] | 2.50                                                                                                                           | Валюта      |

В случае оператора возведения в степень преобразование правого операнда к типу данных левого операнда не выполняется.

Если в данном примере (значение 5 в поле целых значений "Quantity" (Количество) и значение 2.25 в поле денежных значений "Item Price" (Цена за единицу)) выполнялось бы преобразование правого операнда к типу данных левого операнда, выражение Quantity ^ Item Price возвращало бы целое значение 25. Фактические результаты показаны в следующей таблице.

| Расчет                        | Результат |            |
|-------------------------------|-----------|------------|
|                               | Значение  | Тип данных |
| [<Item Price>] ^ [<Quantity>] | 57.67     | Валюта     |
| [<Quantity>] ^ [<Item Price>] | 37.38     | Валюта     |

В Expression Builder поддерживается также оператор отрицания (знак "минус" [-]). Пример:

| Расчет             | Результат |            |
|--------------------|-----------|------------|
|                    | Значение  | Тип данных |
| -1 * [<ItemPrice>] | (2.25)    | Валюта     |

В случае преобразования числа в строку вычисление выполняется неверно. Пример:

| Расчет      | Результат |            | Описание                                                                                                        |
|-------------|-----------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | Значение  | Тип данных |                                                                                                                 |
| 1234 + abcd | 1234      | Число      | В результате вычисления строка "abcd" преобразуется в число 0, которое затем прибавляется к 1234.               |
| abcd + 1234 | abcd1234  | Строка     | В результате вычисления число 1234 преобразуется в строку "1234", которая затем присоединяется к строке "abcd". |

#### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## Операторы инструмента Expression Builder

В этом разделе приведено описание операторов, используемых в инструменте Expression Builder, а также правил, определяющих порядок вычисления операторов.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

### Арифметические операторы

В следующей таблице представлены арифметические операторы с описанием их назначения и примерами применения.

| Оператор | Цель      | Пример                             |
|----------|-----------|------------------------------------|
| +        | Добавить  | [<Record Number>] + 1              |
| -        | Вычитание | [<Record Number>] - 1              |
| -        | Отрицание | [<Revenue>] < -100                 |
| *        | Умножение | [<Subtotal>] * 0.0625              |
| /        | Деление   | [<Total Items>] / [<Total Orders>] |

| Оператор | Цель                 | Пример              |
|----------|----------------------|---------------------|
| ^        | Возведение в степень | [<Grid Height>] ^ 2 |

### Логические операторы

В следующей таблице истинности показаны возможные результаты применения логических операторов в инструменте Expression Builder.

| Логический оператор | Первый операнд | Второй операнд | Результат     |
|---------------------|----------------|----------------|---------------|
| НЕТ                 | ИСТИНА         |                | ЛОЖЬ          |
|                     | ЛОЖЬ           |                | ИСТИНА        |
|                     | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  |                | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО |
| И                   | ИСТИНА         | ИСТИНА         | ИСТИНА        |
|                     | ЛОЖЬ           | ЛОЖЬ           | ЛОЖЬ          |
|                     | ИСТИНА         | ЛОЖЬ           | ЛОЖЬ          |
|                     | ЛОЖЬ           | ИСТИНА         | ЛОЖЬ          |
|                     | ИСТИНА         | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО |
|                     | ЛОЖЬ           | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | ЛОЖЬ          |
|                     | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | ИСТИНА         | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО |
|                     | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | ЛОЖЬ           | ЛОЖЬ          |
|                     | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО |
| ИЛИ                 | ИСТИНА         | ИСТИНА         | ИСТИНА        |
|                     | ЛОЖЬ           | ЛОЖЬ           | ЛОЖЬ          |
|                     | ИСТИНА         | ЛОЖЬ           | ИСТИНА        |
|                     | ЛОЖЬ           | ИСТИНА         | ИСТИНА        |

| Логический оператор | Первый операнд | Второй операнд | Результат     |
|---------------------|----------------|----------------|---------------|
|                     | ИСТИНА         | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | ИСТИНА        |
|                     | ЛОЖЬ           | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО |
|                     | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | ИСТИНА         | ИСТИНА        |
|                     | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | ЛОЖЬ           | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО |
|                     | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО  | НЕ ОПРЕДЕЛЕНО |

### Операторы сравнения

В следующей таблице представлены операторы сравнения с описанием их назначения и примерами применения.

| Оператор | Цель                                                                                      | Пример                  |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| =        | Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд равен второму операнду.            | [<Last Name>] = "Smith" |
| < >      | Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд не равен второму операнду.         | [<Role>] <> "End-User"  |
| >        | Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд больше второго операнда.           | [<Revenue>] > 5000      |
| <        | Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд меньше второго операнда.           | [<Probability>] < .7    |
| > =      | Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд больше или равен второму операнду. | [<Revenue>] >= 5000     |
| < =      | Проверка условия, состоящего в том, что                                                   | [<Probability>] <= .7   |



| Оператор    | Цель                                                                                     | Пример                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | первый операнд меньше или равен второму операнду.                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| LIKE        | Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд соответствует заданной строке.    | <p>[&lt;Last Name&gt;] LIKE "Smith"</p> <p><b>СОВЕТ.</b> При работе с оператором LIKE можно пользоваться специальными символами шаблона - звездочкой (*) и вопросительным знаком (?).</p>                                                                                                                                          |
| NOT LIKE    | Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд не соответствует заданной строке. | <p>[&lt;Last Name&gt;] NOT LIKE "Smith"</p> <p>или</p> <p>NOT ([&lt;Last Name&gt;] LIKE "Smith")</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Круглые скобки во втором примере обязательны.</p> <p><b>СОВЕТ.</b> При работе с оператором NOT LIKE можно пользоваться специальными символами шаблона - звездочкой (*) и вопросительным знаком (?).</p> |
| IS NULL     | Проверка условия, состоящего в том, что операнд не определен.                            | [<Last Name>] IS NULL                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| IS NOT NULL | Проверка условия, состоящего в том, что операнд не является неопределенным.              | [<Last Name>] IS NOT NULL                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Специальные символы шаблона

Следующая таблица содержит описание специальных символов шаблона. Эти специальные символы применяются при работе с операторами LIKE или NOT LIKE

| Символ | Цель                        | Пример                                                                                                                                                                                        |
|--------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| *      | Строка символов нулевой или | <p>[&lt;Last Name&gt;] LIKE "См*" возвращает все записи, в которых значение [&lt;Last Name&gt;] начинается с символов См, например, <i>Смирнов</i>, <i>Смирдин</i>, <i>Смыслов</i> и т.п.</p> |

|   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | положительной длины | [<Last Name>] LIKE "*ом*" возвращает все записи, в которых значение [<Last Name>] содержит символы <i>ом</i> , например, <i>Громов, Фомин, Пахомов</i> и т.п.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ? | Один символ         | <p>[&lt;First Name&gt;] NOT LIKE "Ле?" возвращает все записи, в которых значение [&lt;First Name&gt;] состоит ровно из трех символов и не начинается с букв <i>Ле</i>. Возвращаются записи со значениями <i>Ада, Яна</i> и <i>Зоя</i>, но не возвращается запись со значением <i>Лев</i>.</p> <p>NOT ([&lt;First Name&gt;] LIKE "?о?") возвращает все записи, в которых значение [&lt;First Name&gt;] состоит ровно из трех символов, средний из которых не является буквой <i>о</i>. Возвращаются записи со значениями <i>Лев</i> и <i>Яна</i>, но не возвращается запись со значением <i>Зоя</i>.</p> |

### Оператор соединения строк

В сообщениях электронной почты значения полей соединяются с текстом посредством оператора + (плюс).

### Уровни приоритета операторов

Уровни приоритета определяют порядок вычисления различных операторов в пределах одного выражения в Oracle CRM On Demand. Применяются следующие правила.

- Операторы с более высоким уровнем приоритета вычисляются раньше операторов с более низким уровнем приоритета.
- Операторы с одним и тем же уровнем приоритета вычисляются слева направо.
- Более высоким уровням приоритета соответствуют меньшие номера.
- Употребление круглых скобок в выражении влияет на порядок вычисления. Выражение в круглых скобках вычисляется раньше выражения за их пределами.

В следующей таблице показаны уровни приоритета.

| Уровень | Оператор                                             |
|---------|------------------------------------------------------|
| 1       | ( )                                                  |
| 2       | - (отрицание)                                        |
| 3       | ^ (возведение в степень)                             |
| 4       | * (умножение), / (деление)                           |
| 5       | + (сложение), - (вычитание), логический оператор NOT |
| 6       | Логический оператор AND                              |
| 7       | Логический оператор OR                               |
| 8       | Операторы сравнения =, <>, >, <, >=, <=              |

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## Функции инструмента Expression Builder

Следующая таблица содержит список функций, доступных в инструменте Expression Builder. Для просмотра дополнительной информации о функции нажмите ее имя.

| Логические функции                          | Функции даты и времени                           | Строковые функции                                                               | Функции для работы с пользователями                                                 | Функции обработки данных                                  | Математические функции            |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <a href="#">IfNull (на стр. 2131)</a>       | <a href="#">Продолжительность (на стр. 2124)</a> | <a href="#">FieldValue (на стр. 2128)</a>                                       | <a href="#">Местность (см. <a href="#">Национальные параметры</a> на стр. 2142)</a> | <a href="#">ExcludeChannel (на стр. 2126)</a>             | <a href="#">LN (на стр. 2142)</a> |
| <a href="#">IIf (на стр. 2131)</a>          | <a href="#">JulianDay (на стр. 2137)</a>         | <a href="#">FindNoneOf (на стр. 2129)</a>                                       | <a href="#">LocaleListSeparator (на стр. 2143)</a>                                  | <a href="#">GetGroupId (на стр. 2130)</a>                 |                                   |
| <a href="#">IsValidRowId (на стр. 2134)</a> | <a href="#">JulianMonth (на стр. 2137)</a>       | <a href="#">FindOneOf (на стр. 2129)</a>                                        | <a href="#">OrganizationName (на стр. 2147)</a>                                     | <a href="#">JoinFieldValue (на стр. 2135)</a>             |                                   |
|                                             | <a href="#">JulianQtr (на стр. 2138)</a>         | <a href="#">HostName (см. <a href="#">Имя хост-компьютера</a> на стр. 2130)</a> | <a href="#">UserValue (на стр. 2155)</a>                                            | <a href="#">LookupName (на стр. 2143)</a>                 |                                   |
|                                             | <a href="#">JulianWeek (на стр. 2139)</a>        | <a href="#">InStr (на стр. 2133)</a>                                            |                                                                                     | <a href="#">LookupValue (на стр. 2144)</a>                |                                   |
|                                             | <a href="#">JulianYear (на стр. 2139)</a>        | <a href="#">Left (см. <a href="#">по левому краю</a> на стр. 2140)</a>          |                                                                                     | <a href="#">PRE (см. <a href="#">До</a> на стр. 2147)</a> |                                   |
|                                             | <a href="#">Timestamp (на стр. 2151)</a>         | <a href="#">Len (на стр. 2141)</a>                                              |                                                                                     | <a href="#">RowIdToRowNum (на стр. 2150)</a>              |                                   |
|                                             | <a href="#">Today (на стр. 2154)</a>             | <a href="#">Lower (на стр. 2145)</a>                                            |                                                                                     | <a href="#">RowNum (на стр. 2151)</a>                     |                                   |
|                                             | <a href="#">UtcConvert (на стр. 2160)</a>        | <a href="#">Mid (на стр. 2145)</a>                                              |                                                                                     |                                                           |                                   |

| Логические функции | Функции даты и времени | Строковые функции                     | Функции для работы с пользователями | Функции обработки данных | Математические функции |
|--------------------|------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|
|                    |                        | <a href="#">Right (на стр. 2149)</a>  |                                     |                          |                        |
|                    |                        | <a href="#">ToChar (на стр. 2152)</a> |                                     |                          |                        |
|                    |                        | <a href="#">Upper (на стр. 2155)</a>  |                                     |                          |                        |

В отношении других функций следует учитывать приведенную ниже информацию.

- Некоторые из функций, указанных в раскрывающемся списке для поля "Функции" в строителе выражений, предназначены только для внутреннего использования. Указанные ниже функции не следует употреблять в выражениях.
  - GetParentId
  - IsManagerPosition
  - Lookup
  - LookupMessage
  - LOVLanguage
  - PositionId
  - PositionName
- Вместо функций, приведенных в следующей таблице, рекомендуется пользоваться функцией [UserValue \(на стр. 2155\)](#). Эти функции в планируются вывести из употребления.

| Функция       | Рекомендуемый вариант замены |
|---------------|------------------------------|
| Псевдоним     | UserValue("<Alias>")         |
| Валюта        | UserValue("<CurrencyCode>")  |
| DivisionName  | UserValue("<Division>")      |
| FirstName     | UserValue("<FirstName>")     |
| Должность     | UserValue("<JobTitle>")      |
| Язык          | UserValue("<LanguageCode>")  |
| LanguageName  | UserValue("<Language>")      |
| LastName      | UserValue("<LastName>")      |
| LocalCurrency | UserValue("<CurrencyCode>")  |
| LocaleName    | UserValue("<Locale>")        |

| Функция   | Рекомендуемый вариант замены |
|-----------|------------------------------|
| LoginId   | UserValue('<UserId>')        |
| LoginName | UserValue('<UserSignInId>')  |

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)

### Продолжительность

Функция Duration в Expression Builder возвращает число, которое показывает величину периода в днях или частях дня, соответствующего заданному аргументу period.

#### Синтаксис

Duration(period)

#### Тип результата

Число

#### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Период   | <p>Указывает возвращаемый период. Это значение может быть строковым литералом в формате <i>PnYnMnDTnHnM</i> или выражением, в результате расчета которого возвращается строка в формате <i>PnYnMnDTnHnM</i>.</p> <p>В строке <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ P - индикатор периода</li> <li>■ nY указывает количество лет</li> <li>■ nM указывает количество месяцев</li> <li>■ nD указывает количество дней</li> <li>■ T - разделитель для спецификации даты и времени</li> <li>■ nH указывает количество часов</li> <li>■ nM указывает количество минут</li> </ul> <p>Например, требуется указать период 50 месяцев. Период можно указать как строковый литерал, например P4Y2M или P50M. Кроме того, если требуется указать период, который будет меняться в зависимости от значения в поле, можно использовать это поле в выражении в аргументе.</p> <p>В следующем примере поле "Период отсрочки" является пользовательским полем, настроенным для хранения значения в течение нескольких месяцев. Значение в поле "Период отсрочки" используется для расчета периода:</p> |

| Аргумент | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p><code>Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period])) + 'M')</code></p> <p>Если в поле "Период отсрочки" указано значение 12, результатом выражения будет "P12M", что является допустимой строкой для аргумента. Если в поле "Период отсрочки" указано значение 50, результатом выражения будет "P50M", что также является допустимой строкой.</p> <p>В строковом литерале можно указать любое количество лет, месяцев, дней, часов или минут. Аналогичным образом, если аргумент содержит выражение, ограничения на возвращаемое выражением число отсутствуют.</p> |

Для аргумента периода необходимо учитывать следующее:

- Не ставьте знак плюс (+) перед положительными значениями.
- Можно задать отрицательную продолжительность, введя `-Duration(period)` или `Duration(-period)`.
- Учет секунд не поддерживается.
- Если число лет, месяцев, дней, часов или минут равно нулю, соответствующее значение вместе с его указателем можно опустить.
- Если период задан без компонентов времени, указатель T следует опустить.
- Указатель P должен всегда присутствовать в аргументе периода.

### Примеры

Ниже приводятся примеры правильного использования функции Duration:

`Duration("P0Y1M1DT2H5M")`

`Duration("P0Y0DT1H")`

`Duration("P1D")`

`Duration("P0Y0M0DT0H0M")`

`Duration("P0DT1M")`

`Duration('P24M')`

`Duration('P500D')`

`Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period]))+'M')`

`Duration('PT1000H3M')`

`Duration('-P1Y200M')`

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## ExcludeChannel

Функция ExcludeChannel в инструменте Expression Builder возвращает значение FALSE, если запрос поступил по указанному каналу.

### Синтаксис

ExcludeChannel(имя канала)

### Тип результата

Логическое значение

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент   | Описание                 |
|------------|--------------------------|
| Имя канала | Имя исключаемого канала. |

В следующей таблице приводятся допустимые строки, которые могут использоваться в качестве аргумента имени канала. Строки вводятся с учетом регистра.

| Строка имени канала | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Импорт              | Эта строка канала задает исключение обновлений, выполняемых с помощью функции импорта и с помощью Oracle Data Loader On Demand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Online              | <p>Эта строка канала задает исключение обновлений, выполняемых следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Путем взаимодействия с пользователями в окнах браузера, включая обновления с помощью функции массового обновления и объединения записей</li> <li>■ С помощью вызовов REST API</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Строка интерактивного канала не исключает обновления, выполняемые с помощью функции импорта.</p> |
| Mass Update         | <p>Эта строка канала исключает только обновления, выполняемые с помощью функции массового обновления.</p> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Обновления, выполняемые с помощью функции массового обновления, исключаются также строкой интерактивного канала.</p>                                                                                                                                                                                           |



| Строка имени канала  | Описание                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Record Merge         | Эта строка канала задает исключение обновлений, выполняемых только путем объединения записей.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Обновления, выполняемые с помощью объединения записей, исключаются также строкой интерактивного канала. |
| Веб-службы           | Эта строка канала задает исключение обновлений из веб-служб.                                                                                                                                                                |
| Офис                 | Эта строка канала задает исключение обновлений из Oracle CRM On Demand Integration for Office.                                                                                                                              |
| OEI                  | Эта строка канала задает исключение обновлений из Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Notes Email Integration On Demand.                                                                                    |
| Настольный компьютер | Эта строка канала задает исключение обновлений из Oracle CRM On Demand Desktop.                                                                                                                                             |
| Rest                 | Эта строка канала задает исключение только обновлений, выполняемых с помощью вызовов REST API.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Обновления, выполняемые с помощью вызовов REST API, исключаются также строкой интерактивного канала.   |
| Mobile               | Эта строка канала задает исключение обновлений из Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.                                                                                                                              |

### Примеры

В следующем примере запрещается запуск процесса по запросу веб-службы.

```
ExcludeChannel("web services")
```

В следующем примере показано, как запретить запуск процесса операцией импорта или программой Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

### Пример разрешения определенных интерактивных обновлений

Если строка интерактивного канала задана с функцией ExcludeChannel, запрещаются обновления по следующим каналам:

- все взаимодействия с пользователями в окнах браузера, включая обновления, выполняемые с помощью функции массового обновления и объединения записей

## ■ С помощью вызовов REST API

Чтобы разрешить обновления, выполняемые с помощью вызовов REST API, функции масс-обновления или объединения записей, запретив при этом обновления, выполняемые путем других взаимодействий с пользователями в окнах браузера, используйте функцию IIF вместе с функцией ExcludeChannel, чтобы указать интерактивные каналы, которые следует разрешить. Например, чтобы разрешить обновления записей организации с помощью вызовов REST API и запретить их обновления путем взаимодействия с пользователями в окнах браузера, включая функцию масс-обновления и объединения записей, можно создать правило потока операций со следующей конфигурацией:

- Тип записи: "Организация".
- Запускающее событие: "Перед сохранением измененной записи".
- Установлен флажок "Отмена сохранения".
- Существующее условие:

```
IIF(ExcludeChannel("Online"),1,IIF(ExcludeChannel("Rest"),0,1))
```

Это правило потока операций разрешает обновления по всем каналам, которые не запрещены строкой интерактивного канала, например с помощью веб-служб и функции импорта, а также обновления с использованием вызовов API REST.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** При сочетании функции ExcludeChannel с другой функцией, как показано в этом примере, необходимо иметь в виду, что функция ExcludeChannel возвращает значение FALSE (ложь), если заданное имя канала соответствует каналу, из которого поступил запрос.

## Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

## FieldValue

Функция FieldValue в инструменте Expression Builder возвращает значение поля в виде строки.

### Синтаксис

```
FieldValue('<field_name>')
```

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент   | Описание                                                                                                                                                                                                                   |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| field_name | <p>Допустимое имя XML или пользовательская метка интеграции, соответствующая выбранному полю.</p> <p>Метки интеграции отображаются в столбце меток интеграции Web Services v2.0 на странице "Поля" <i>типа записи</i>.</p> |

## Примеры

В следующем примере:

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

возвращается значение поля 'Дата создания' в виде строки.

#### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## FindNoneOf

Функция FindNoneOf в инструменте Expression Builder возвращает позицию первого символа в строке, указанной первым аргументом (string1), который не совпадает ни с одним из символов в строке, указанной первым аргументом (string2).

#### Синтаксис

```
FindNoneOf(string1, string2)
```

#### Тип результата

Целое число

#### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|
| string1  | Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска.              |
| string2  | Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска соответствия. |

#### Примеры

В следующем примере возвращается значение 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

#### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## FindOneOf

Функция FindOneOf в инструменте Expression Builder возвращает позицию первого символа в строке, указанной первым аргументом (string1), который совпадает с одним из символов в строке, указанной первым аргументом (string2).

#### Синтаксис

FindOneOf(string1, string2)

#### Тип результата

Целое число

#### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|
| string1  | Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска.              |
| string2  | Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска соответствия. |

#### Примеры

В следующем примере возвращается значение 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

#### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

### GetGroupId

Функция GetGroupId в инструменте Expression Builder возвращает группу совместного использования календаря Oracle CRM On Demand.

#### Синтаксис

```
GetGroupId()
```

#### Тип результата

Строка

#### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

### Имя хост-компьютера

Функция HostName в Expression Builder возвращает имя хоста сервера, на котором выполняется Oracle CRM On Demand.

#### Синтаксис

Имя хост-компьютера

**Тип результата**

Строка

**Связанные темы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

**IfNull**

Функция IfNull в инструменте Expression Builder возвращает значение передаваемого ей первого аргумента. Если первый аргумент не определен, возвращается значение второго аргумента.

**Синтаксис**

IfNull(expr1, expr2)

**Тип результата**

Тип результата функции IfNull совпадает с типом ее первого аргумента даже в том случае, если первый аргумент не определен. Перед возвращением значения второй аргумент преобразуется к типу первого аргумента.

**Аргументы**

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                              |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| expr1    | Имя поля или выражение.                                                               |
| expr2    | Имя поля или выражение, возвращаемое в том случае, если первый аргумент не определен. |

**Связанные темы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

**IIf**

Функция IIf в инструменте Expression Builder возвращает один из двух параметров в зависимости от результата вычисления условного выражения. Сокращение IIf означает Immediate If (непосредственное применение оператора if).

**Синтаксис**

IIf(expr, result\_if\_true, result\_if\_false)

**Альтернативный синтаксис**

IIf(expr, expr\_if\_true, expr\_if\_false)

**Смешанный синтаксис**

```
lIf(expr, result_if_true, expr_if_false)
```

```
lIf(expr, expr_if_true, result_if_false)
```

### Тип результата

Тип результата функции lIfNull всегда совпадает с типом ее первого аргумента. Если для выражения вычисляется значение 'ложь', перед возвращением значения второй аргумент преобразуется к типу первого аргумента.

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент        | Описание                                                                                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| expr            | Вычисляемое условное выражение.                                                                  |
| result_if_true  | Значение, возвращаемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'истина'. |
| result_if_false | Значение, возвращаемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'ложь'.   |
| expr_if_true    | Выражение, вычисляемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'истина'. |
| expr_if_false   | Выражение, вычисляемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'ложь'.   |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

### Примеры

Рассмотрим пример смешанного синтаксиса функции lIf.

В рамках коммерческой деятельности требуется при изменении значения в поле штата выставления счетов обновлять поле 'Регион' на странице сведений о субъекте следующим образом.

Если значение в поле штата выставления счетов изменяется на 'OK' или 'TX', полю региона присваивается значение 'Central'. Если значение в поле штата изменяется на 'CA', полю региона присваивается значение 'West'. Для всех других штатов полю региона присваивается значение 'East'.

```
lIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',  
lIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'west', 'East'))
```

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

■ [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)

- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## InStr

Функция InStr в инструменте Expression Builder возвращает позицию первого вхождения строки в другую строку.

### Синтаксис

Instr(string1, string2, start, end)

### Тип результата

Целое число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент  | Описание                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| string1   | Указывает строку, в которой выполняется поиск. Это значение может быть строковым литералом, именем поля или выражением, возвращающим строку.                                                                         |
| string2   | Указывает строку, поиск которой выполняется. Это значение может быть строковым литералом, именем поля или выражением, возвращающим строку.<br><br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> При поиске строки учитывается регистр символов. |
| Начало    | Целое число, указывающее начальную позицию в строке string1 (необязательный аргумент).                                                                                                                               |
| Окончание | Целое число, указывающее конечную позицию в строке string1 (необязательный аргумент).                                                                                                                                |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

### Примеры

В следующем примере возвращается значение 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

В следующем примере показано, как можно использовать функцию InStr в условии правила потока операций. В этом условии функция InStr используется для того, чтобы определить, содержится ли



заданная строка в некотором поле записи. Если строка будет обнаружена в поле, выполняются действия, указанные в правиле потока операций. В данном примере функция InStr определяет, содержит ли поле "Subject" в записи слово *REVIEW*. Действие, соответствующее правилу потока операций, выполняется только в том случае, если поле "Subject" содержит слово *REVIEW*, набранное прописными буквами.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

## IsValidRowId

Функция IsValidRowId в запросах Expression Builder записывает указанный тип записи, чтобы определить, существует ли идентификатор определенной строки, и возвращает логическое значение: TRUE (истина) или FALSE (ложь). Если идентификатор строки существует, но запись помечена для удаления, функция IsValidRowId возвращает значение FALSE (ложь).

### Синтаксис

```
IsValidRowId(record_type, 'row_id')
```

### Тип результата

Логический (TRUE (истина) или FALSE (ложь)).

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| record_type | Имя типа записи, независимое от языка. ( <i>Имя, независимое от языка</i> - это имя, не изменяющееся при выборе другого пользовательского языка.)<br><br>Этот аргумент необходимо вставить между символами, обозначающими поле типа "строка". Пример:<br><br>'<Contact>' |
| row_id      | Строковый литерал, имя поля или выражение, возвращающее алфавитно-цифровой идентификатор строки.                                                                                                                                                                         |

### Примеры

В следующем примере определяется, является ли значение в поле "Идентификатор строки" в записи контакта допустимым идентификатором строки для записи контакта:

```
IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])
```

В следующем примере определяется, является ли значение 12-Y09KG допустимым идентификатором строки для записи организации:

```
IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')
```

## Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## JoinFieldValue

Посредством внешнего ключа можно связать запись с записью другого типа. *Присоединенное поле* - это поле в записи определенного типа, связанное с полем в записи другого типа через внешний ключ.

Например, в записях большинства типов поле "OwnerId" представляет собой внешний ключ для связи с записью типа "Пользователь". Во многих записях поле "Владелец" является присоединенным полем, которое через внешний ключ "OwnerId" связано с полем "Псевдоним" в записи типа "Пользователь".

Функция JoinFieldValue в инструменте Expression Builder возвращает значение присоединенного поля по заданному типу связанной записи и заданным полям внешнего ключа. Посредством функции JoinFieldValue можно также извлечь из связанной записи другие поля, прямо не соединенные с исходным объектом, что позволяет выполнять поиск полей в записях подходящих типов.

Если идентификатор поля ссылочного типа записей представлен как внешний ключ в типе записей, на основе которого настраивается правило потока операций, можно использовать функцию JoinFieldValue для извлечения значений поля из ссылочного типа записей.

Также можно использовать следующие поля внешнего ключа, доступные во всех типах записей, для извлечения значений полей из типа записей "Пользователь":

- CreatedById
- ModifiedById

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Функция JoinFieldValue не может вернуть значения следующих полей в типе записи "Операция": "Число транзакций расхода", "Подробные сведения о продукте - количество", "Число доставленных рекламных позиций" и "Число доставленных образцов". Это ограничение связано со способом расчета значений этих полей в Oracle CRM On Demand.

## Синтаксис

JoinFieldValue (ref\_record\_type, foreign\_key, field\_name)

## Тип результата

Строка

При возникновении ошибки или при отсутствии значения в запрашиваемом поле возвращается строка нулевой длины.

## Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ref_record_type | Имя типа связанной записи, независимое от языка.<br>( <i>Имя, независимое от языка</i> - это имя, не изменяющееся при выборе другого пользовательского языка.)<br><br>Этот аргумент необходимо вставить между символами, обозначающими поле типа "строка". Пример: |

| Аргумент    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | '<Account>'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| foreign_key | Литерал или выражение, возвращающее допустимый идентификатор строки в связанной записи (тип которой определяется аргументом ref_record_type). В случае недопустимого идентификатора строки функция возвращает строку нулевой длины. Прямые ссылки на поля необходимо вставлять между символами, обозначающими поле. Пример:<br><br>[<AccountId>] |
| field_name  | Имя поля в связанной записи (тип которой определяется аргументом ref_record_type), независимое от языка. Если тип связанной записи не предусматривает такого поля, возвращается ошибка. Имя поля необходимо вставить между символами, обозначающими поле типа "строка". Пример:<br><br>'<Type>'                                                  |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

### Примеры

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется задать правило потока операций, согласно которому при изменении владельца записи выполняется поиск имени нового владельца. При изменении владельца записи в ней обновляется только поле внешнего ключа "OwnerId". Поэтому если задать для правила потока операций следующее условие, поиск нового владельца записи не будет выполнен:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Вместо этого для правила потока операций можно задать следующее условие, обеспечивающее поиск нового владельца записи:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Пример 2. Следующее выражение возвращает адрес электронной почты предыдущего владельца записи:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Пример 3. Следующее выражение возвращает адрес электронной почты текущего владельца записи:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Пример 4. В рамках коммерческой деятельности требуется передать для контакта запрос на обслуживание по электронной почте. Перед передачей сообщения запускается правило поток операций,

обеспечивающее проверку согласия контакта на получение сообщений электронной почты. Для этого правила (действующего для записей типа "запрос на обслуживание") задано следующее условие:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [ContactId], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Пример 2. Следующее выражение возвращает территорию основного субъекта для запроса на обслуживание:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [AccountId], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

## JulianDay

Функция JulianDay в инструменте Expression Builder возвращает количество дней, прошедших с полудня 1 января 4713 г. до н.э. по мировому времени.

### Синтаксис

JulianDay(date)

### Тип результата

Целое число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата     | Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'.<br>Следующее выражение возвращает значение текущей даты:<br>JulianDay(Today()) |

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

## JulianMonth

Функция JulianMonth в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения

*JulianYear \* 12 + current\_month*

Здесь *JulianYear* - год, возвращаемый функцией [JulianYear \(на стр. 2139\)](#), *current\_month* - целое число от 1 до 12, январю соответствует число 1.

**Синтаксис**

JulianMonth(date)

**Тип результата**

Целое число

**Аргументы**

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата     | Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'.<br>Следующее выражение возвращает значение текущей даты:<br>JulianMonth(Today()) |

**Связанные темы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

**JulianQtr**

Функция JulianQtr в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения

*JulianYear \* 4 + current\_quarter*

Здесь *JulianYear* - год, возвращаемый функцией [JulianYear \(на стр. 2139\)](#), а *current\_quarter* вычисляется как значение выражения

*(current\_month - 1) / 3 + 1*

и округляется до ближайшего целого числа.

**Синтаксис**

JulianQtr(date)

**Тип результата**

Целое число

**Аргументы**

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата     | Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'.<br>Следующее выражение возвращает значение текущей даты:<br>JulianQtr(Today()) |

**Связанные темы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

## JulianWeek

Функция JulianWeek в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения:

*JulianDay* / 7

и округляется до ближайшего целого числа; здесь *JulianDay* - день, возвращаемый функцией [JulianDay \(на стр. 2137\)](#).

### Синтаксис

JulianWeek(date)

### Тип результата

Целое число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                   |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата     | Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'.<br>Следующее выражение возвращает значение текущей даты:<br>JulianWeek(Today()) |

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

## JulianYear

Функция JulianYear в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения:

*current\_year* + 4713

### Синтаксис

JulianYear(date)

### Тип результата

Целое число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                   |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата     | Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'.<br>Следующее выражение возвращает значение текущей даты:<br>JulianYear(Today()) |

#### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

#### по левому краю

Функция Left в инструменте Expression Builder возвращает заданное количество символов с левой стороны строки.

#### Синтаксис

Left(string, length)

#### Тип результата

Строка

#### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Строка   | Строка, из которой возвращаются символы с левой стороны. Если значение строки не определено, возвращается неопределенное значение.                                                                                       |
| length   | Целое число, указывающее количество возвращаемых символов. Если этот аргумент равен 0 (нулю), возвращается пустая строка. Если этот аргумент больше или равен количеству символов в строке, возвращается строка целиком. |

#### Примеры

В следующем примере, если адрес электронной почты текущего пользователя - john.doe@oracle.com, возвращается значение john.

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

#### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)



■ Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

## Len

Функция Len в инструменте Expression Builder возвращает количество символов в заданной строке.

### Синтаксис

Len(string)

### Тип результата

Целое число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                                                                                                         |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Строка   | Имя поля или строковое выражение, в котором подсчитывается количество символов. В случае пустой строки возвращается значение 0 (нуль). Если значение строки не определено, возвращается неопределенное значение. |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях](#) (на стр. 2110).

### Примеры

В следующем примере возвращается значение 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

В следующем примере возвращается значение 19, если поле содержит допустимую метку времени:

```
Len([<CreateDate>])
```

В следующем примере возвращается значение 19:

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder](#) (на стр. 2107)
- [Использование Expression Builder](#) (на стр. 2107)
- Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

## LN

Функция LN в инструменте Expression Builder возвращает натуральный логарифм числа, переданного в качестве аргумента.

### Синтаксис

LN(number)

### Тип результата

Число

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                               |
|----------|--------------------------------------------------------|
| Число    | Число, для которого возвращается натуральный логарифм. |

### Примеры

В следующем примере:

LN(10)

возвращается значение 2.30.

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## Национальные параметры

Функция Locale в инструменте Expression Builder возвращает код национальных параметров вошедшего в систему пользователя, например, ENU.

### Синтаксис

Locale()

### Тип результата

Строка

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## LocaleListSeparator

Функция LocaleListSeparator в инструменте Expression Builder возвращает символ, заданный в текущих национальных параметрах в качестве разделителя элементов списка, например, запятую (,).

### Синтаксис

LocaleListSeparator()

### Тип результата

Строка

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## LookupName

Функция LookupName в инструменте Expression Builder выполняет поиск строки, удовлетворяющей всем указанным ниже условиям, в таблице 'Список значений'.

- Значение в поле TYPE соответствует аргументу type.
- Значение в поле CODE соответствует аргументу lang\_ind\_code.
- Значение в поле LANG\_ID соответствует коду активного в данный момент языка.

Эта функция возвращает непереуведенное значение (код, независимый от языка), соответствующее отображаемому значению в заданном списке значений.

**СОВЕТ.** При задании параметров для функции LookupName выберите 'Показать приемлемые значения' для отображения допустимых значений поля, выбранного в списке полей. (Если поле представляет собой список выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображаются все значения, заданные для этого списка выбора. Если поле не является списком выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображается окно с описанием допустимых значений для различных данных, которые могут содержаться в этом поле).

### Синтаксис

LookupName(type, lang\_ind\_code)

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент      | Описание                               |
|---------------|----------------------------------------|
| Тип           | Тип строки, поиск которой выполняется. |
| lang_ind_code | Отображаемое значение.                 |

### Пример

Если отображаемому значению 'CALIFORNIA' соответствует независимый от языка код 'CALIF', в каждом из последующих примеров возвращается значение 'CALIF':

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## LookupValue

Функция LookupValue в инструменте Expression Builder возвращает заданное значение из списка выбора, переведенное на активный в данный момент язык.

Значения из списков выбора хранятся в таблице 'Список значений'. Функция LookupValue возвращает значение на пересечении столбца VAL и строки, удовлетворяющей всем указанным ниже условиям.

- Значение в столбце TYPE соответствует аргументу type.
- Значение в столбце CODE соответствует аргументу lang\_ind\_code.
- Значение в столбце LANG\_ID соответствует коду активного в данный момент языка.

Функция LookupValue обеспечивает независимость результатов от национальных параметров при вычислении в Oracle CRM On Demand выражений, содержащих значения из списков выбора. Например, результат вычисления значения *White* для английского языка совпадает с результатом вычисления значения *Blanc* для французского языка.

**СОВЕТ.** При задании параметров для функции LookupValue выберите 'Показать приемлемые значения' для отображения допустимых значений поля, выбранного в списке полей. (Если поле представляет собой список выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображаются все значения, заданные для этого списка выбора. Если поле не является списком выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображается окно с описанием допустимых значений для различных данных, которые могут содержаться в этом поле).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Поле 'Этап продаж' в записях бизнес-возможностей, строго говоря, не является списком выбора. Функция LookupValue не применяется к этому полю.

### Синтаксис

```
LookupValue (type, lang_ind_code)
```

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент      | Описание                                   |
|---------------|--------------------------------------------|
| Тип           | Тип строки, поиск которой выполняется.     |
| lang_ind_code | Непереведенное значение в списке значений. |

**Связанные темы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

**Lower**

Функция Lower в Expression Builder преобразует все буквы в указанной строке в строчные буквы (нижний регистр). Если в строке имеются символы, которые не являются буквами, эта функция на них не влияет.

**Синтаксис**

Lower(string)

**Тип результата**

Строка

**Аргументы**

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Строка   | Указывает строку для преобразования. Это значение может быть строковым литералом, именем поля или выражением, возвращающим строку. Если значение является строковым литералом, его необходимо заключить в одинарные или двойные кавычки. |

**Примеры**

Если поле "Имя" в записи контакта содержит значение "Amanda", то в следующем примере возвращается значение "amanda":

```
Lower([First Name])
```

В обоих следующих примерах возвращается значение account123:

```
Lower('Account123')
```

```
Lower("Account123")
```

**Связанные темы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

**Mid**

Функция Mid в инструменте Expression Builder возвращает заданное количество символов из строки.

**СОВЕТ.** Для определения количества символов в строке воспользуйтесь функцией [Len](#) (на стр. 2141).

**Синтаксис**

Mid(string, start, length)

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Строка   | Имя поля или строковое выражение, из которого возвращаются символы. Если значение строки не определено, возвращается пустая строка.                                                                                                                                                           |
| Начало   | Имя поля или выражение, указывающее позицию символа в строке, с которого начинается подсчет длины возвращаемого фрагмента. Если значение аргумента start больше количества символов в строке, функция Mid возвращает пустую строку.                                                           |
| length   | Необязательный параметр. Имя поля или выражение, указывающее количество возвращаемых символов. Если этот аргумент отсутствует или его значение превышает количество символов, которые могут быть возвращены, возвращаются все символы от позиции, заданной аргументом start, до конца строки. |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

### Примеры

В следующем примере возвращается семь символов (Builder), начиная с двенадцатого символа в строке:

```
mid("Expression builder is easy!!", 12, 7)
```

В следующих примерах возвращается семь символов, начиная с двенадцатого символа, из текстового поля, содержащего текст *Expression Builder is easy!!*

```
mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

или

```
mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

В следующем примере из адреса электронной почты извлекается имя домена:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1, Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

**Связанные темы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

**OrganizationName**

Функция OrganizationName в инструменте Expression Builder возвращает название организации вошедшего в систему пользователя.

**Синтаксис**

OrganizationName()

**Тип результата**

Строка

**Связанные темы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

**До**

Функция PRE в инструменте Expression Builder возвращает предыдущее значение заданного поля в период, когда значение этого поля изменено, но еще не обновлено в базе данных.

**ВНИМАНИЕ!** Настоятельно рекомендуется избегать использования функции PRE вместе с правилами потока операций, содержащими действие ожидания, поскольку это действие влияет на режим работы функции PRE. Все действия, следующие за действием ожидания, будут выполняться только по истечении указанного периода ожидания. Оставшиеся действия выполняются в рамках другой операции пакетной обработки, чем та, в которой было первоначально применено правило, и значения полей, содержащиеся в записи до выполнения действия, вызвавшего применение правила, не сохраняются. Поэтому считается, что предыдущее значение поля всегда совпадает с текущим значением.

**Синтаксис**

PRE('<fieldname>')

**Тип результата**

Строка

**Аргументы**

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент  | Описание              |
|-----------|-----------------------|
| FieldName | Имя измененного поля. |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в



Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

При использовании функции PRE необходимо учитывать следующее:

- Если функция PRE используется для получения предыдущего значения поля в условных выражениях, таких как условия потока операций или инструкции проверки, следует помнить, что начальное значение поля может быть пустым (null). Сравнение такого значения со значением, отличным от null, приведет к непредсказуемым результатам. Чтобы обеспечить правильное вычисление условных выражений в подобных случаях, используйте функцию PRE вместе с функцией IfNull, как показано в следующем примере:

```
IfNull(<FieldName>, "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

В этом примере для замены значения null используется текстовая строка *Invalid*, но можно указать и любую другую строку, не принадлежащую к числу значений данного поля.

- Если функция PRE используется в правиле или действии потока операций, вызываемом после действия ожидания, функция не возвращает предыдущее значение поля. Однако в компании может использоваться бизнес-процесс, в котором требуется выполнять такие сравнения. В подобных случаях можно использовать правило потока операций, инициируемое событием "Перед сохранением измененной записи", для сохранения предыдущего значения поля в любом неиспользуемом поле типа записи. Затем это сохраненное значение поля можно использовать в сравнениях, задаваемых правилами потока операций с действием ожидания.

При создании правила потока операций для сохранения предыдущего значения поля в неиспользуемом поле типа записи следует помнить, что предыдущее значение исходного поля может оказаться пустым (null). Поэтому, чтобы при обнаружении значения null сохранить значение по умолчанию, используйте выражение наподобие следующего:

```
IfNull(<FieldName>, "Invalid")
```

В этом примере для замены значения null значением по умолчанию используется текстовая строка *Invalid*, но можно указать и любую другую строку, не принадлежащую к числу значений исходного поля.

#### **Пример создания правила потока операций для отправки сообщения электронной почты предыдущему владельцу записи организации**

В следующем примере показано, как создать правило потока операций, позволяющее при смене владельца записи организации отправлять сообщение электронной почты предыдущему владельцу записи.

#### **Создание правила потока операций для отправки сообщения электронной почты предыдущему владельцу записи организации**

- 1 Создайте правило потока операций для типа записи "Организация" с инициирующим событием "При сохранении измененной записи".
- 2 Сохраните правило потока операций.
- 3 Создайте действие "Добавление сообщения электронной почты" для правила потока операций.
- 4 Настройте действие потока операций следующим образом:
  - a В списке "Кому" выберите "Конкретный адрес электронной почты".
  - b В текстовом поле выражения "Кому" введите следующее выражение:  

```
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
```

- c Заполните поля темы и текста сообщения электронной почты.
- d Сохраните действие для правила потока операций.

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

## Right

Функция Right в инструменте Expression Builder возвращает заданное количество символов с правой стороны строки.

### Синтаксис

Right(string, length)

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Строка   | Строка, из которой возвращаются символы с правой стороны. Если значение строки не определено, возвращается неопределенное значение.                                                                                      |
| length   | Целое число, указывающее количество возвращаемых символов. Если этот аргумент равен 0 (нулю), возвращается пустая строка. Если этот аргумент больше или равен количеству символов в строке, возвращается строка целиком. |

### Примеры

В следующем примере, если адрес электронной почты текущего пользователя - john.doe@oracle.com, возвращается значение oracle.com.

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>')) -
InStr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- Expression Builder Функции (см. [Функции инструмента Expression Builder](#) на стр. 2122)

## RowIdToRowNum

Функция RowIdToRowNum в инструменте Expression Builder служит для преобразования алфавитно-цифрового идентификатора строки в числовой формат.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Идентификаторы строк формируются в Oracle CRM On Demand посредством запатентованного алгоритма и полностью обеспечивают ссылочную целостность в базе данных Oracle CRM On Demand. В этом алгоритме применяется кодирование Base-36 на основе позиционной системы счисления с основанием 36. Основание 36 позволяет представлять разряды цифрами 0 - 9 и буквами A - Z; данная система является оптимизированной алфавитно-цифровой системой счисления на основе символов ASCII без учета регистра.

### Синтаксис

RowIdToRowNum('row\_id')

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                         |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| row_id   | Строковый литерал, имя поля или выражение, возвращающее алфавитно-цифровой идентификатор строки. |

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Независимые от языка имена полей и синтаксис имен полей в любых примерах выражений в этом разделе - это имена полей и синтаксис имен полей, которые использовались в Expression Builder до выпуска 29 с пакетом обновлений 1. Эти примеры по-прежнему являются допустимыми. Однако если выбрать соответствующие поля для выражения в списке полей в Expression Builder в выпуске 29 с пакетом обновлений 1 или последующих версиях, имена полей и синтаксис имен полей будут отличаться от тех, которые показаны в примерах. Рекомендуется выбирать поля для выражений в списке полей в Expression Builder, чтобы имена полей и синтаксис имен полей всегда были правильными. Дополнительные сведения об именах полей и синтаксисе имен полей в выражениях см. в разделе [О выражениях \(на стр. 2110\)](#).

### Примеры

В следующем примере:

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

возвращается значение 38-8021253.

В следующем примере:

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

возвращается значение 38-57119344.

Если поле <AccountID> содержит значение '12-Y09KG', следующем примере:

RowIdToRowNum('<AccountID>')

возвращается значение 38-57119344.

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## RowNum

Функция RowNum в инструменте Expression Builder возвращает позицию записи в активном наборе записей.

### Синтаксис

RowNum()

### Тип результата

Целое число

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## TimeStamp

Функция Timestamp в инструменте Expression Builder возвращает дату и время на сервере с учетом часового пояса, заданного для текущего пользователя. Например, если для текущего пользователя задано Восточное (летнее) время для США (EDT), т.е. мировое время -0400, функция Timestamp преобразует время на сервере во время EDT. Функция TimeStamp выполняет преобразование UTC (кода универсального времени).

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Для функции Timestamp() не поддерживаются арифметические операции (например, сложение и вычитание).

### Синтаксис

Timestamp()

### Тип результата

Дата и время

### Примеры

В следующем примере возвращаются текущие дата и время в формате месяц/день/год часы24:минуты:секунды:

Timestamp()

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## ToChar

Функция ToChar в инструменте Expression Builder служит для преобразования заданной даты или числового выражения в отформатированную строку.

### Синтаксис

ToChar(expression, format)

**ВНИМАНИЕ!** Не используйте одновременно формат даты и числовой формат в экземпляре функции ToChar, поскольку это может привести к неверным результатам.

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент  | Описание                                                                   |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|
| Выражение | Выражение или поле, возвращающее дату, дату и время или числовое значение. |
| Формат    | Строка, представляющая формат даты или числа.                              |

В следующей таблице приведено описание форматов дат для данной функции.

| Формат кода. | Описание                                                                                                                                                                   |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DD           | День месяца из двух цифр (01 - 31)                                                                                                                                         |
| DDDD<br>dddd | Название дня.                                                                                                                                                              |
| MM           | Номер месяца из двух цифр (01-12, где 01 соответствует ЯНВ). Необходимо использовать заглавные буквы <i>MM</i> , поскольку <i>mm</i> обозначают минуты.                    |
| MMMM<br>MMMM | Название месяца. Имейте в виду, что при использовании строчных букв необходимо использовать четыре буквы "m" ("mmmm"), поскольку две такие буквы ("mm") обозначают минуты. |
| Y            | Последняя цифра года.                                                                                                                                                      |
| YY           | Последние две цифры года.                                                                                                                                                  |
| YYYY         | Четыре цифры года.                                                                                                                                                         |
| hh12         | Час дня в 12-часовом формате.                                                                                                                                              |

| Формат кода. | Описание                                                                                                                                                                        |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| hh24         | Час дня в 24-часовом формате.                                                                                                                                                   |
| hh           | Час дня. Можно указать половину суток (AM/PM) для 12-часового формата, например:<br>hh:mm:ss PM<br>Если половина суток не указана, по умолчанию используется 24-часовой формат. |
| mm           | Минуты. Следует отметить, что "mm" (то есть две строчных буквы "m") всегда обозначают минуты и не могут использоваться для обозначения двух цифр дня месяца.                    |
| ss           | Секунды.                                                                                                                                                                        |

В следующей таблице приведено описание форматов чисел для данной функции.

| Формат кода. | Пример    | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| #            | ####      | Возвращаемое значение содержит заданное количество цифр; отрицательное значение начинается со знака "минус".                                                                                                                                                            |
| 0            | ####.00   | Возвращаются начальные нули. Возвращаются конечные нули.                                                                                                                                                                                                                |
| \$           | \$####.00 | Возвращаемое значение начинается со знака доллара США.                                                                                                                                                                                                                  |
| ,            | #,###     | Возвращаемое значение содержит запятую в заданной позиции. Запятая не может находиться справа от десятичной точки. Шаблон формата не может начинаться с запятой.                                                                                                        |
| .            | ###.##    | Возвращаемое значение содержит десятичную точку в заданной позиции. В параметре format допускается только одна десятичная точка. Если заданное количество позиций после десятичной точки меньше количества цифр в дробной части, десятичное значение округляется вверх. |

#### Примеры использования числовых форматов

В следующем примере возвращается значение 10:

ToChar (10, '##.##')

В следующем примере возвращается значение 10:

ToChar (10, '##.00')

В следующем примере возвращается значение 10.24:

ToChar (10.2388, '##.00')

В следующем примере возвращается значение -10.24:

ToChar (-10.2388, '##.##')

### Примеры использования форматов даты

В следующем примере значение, возвращаемой функцией Timestamp(), преобразуется в формат ДД/ММ/ГГГГ:

ToChar(Timestamp(), "DD/MM/YYYY")

Например, если функция Timestamp() возвращает значение 02/29/2008 10:58:37, результатом вычисления предыдущего выражения является 29/02/2008.

В следующих примерах показано отображение двенадцати часов ночи в различных форматах:

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) возвращает 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) возвращает 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) возвращает 2009/05/22 00:00:00

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## Today

Функция Today в инструменте Expression Builder возвращает текущую дату с учетом часового пояса, заданного для текущего пользователя. Например, если для текущего пользователя задано Восточное (летнее) время для США (EDT), т.е. мировое время -0400, функция Today() преобразует дату на сервере в дату EDT. Функция Today() выполняет преобразование UTC (кода универсального времени).

### Синтаксис

Today()

### Тип результата

Дата

### Примеры

Если текущая дата - 11/27/2007, выражение

Today() - 30

возвращает значение 10/28/2007.

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)



## Upper

Функция Upper в Expression Builder преобразует все буквы в указанной строке в прописные буквы (верхний регистр). Если в строке имеются символы, которые не являются буквами, эта функция на них не влияет.

### Синтаксис

Upper(string)

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Строка   | Указывает строку для преобразования. Это значение может быть строковым литералом, именем поля или выражением, возвращающим строку. Если значение является строковым литералом, его необходимо заключить в одинарные или двойные кавычки. |

### Примеры

Если поле "Имя" в записи контакта содержит значение "Amanda", то в следующем примере возвращается значение "AMANDA":

```
Upper([First Name])
```

В обоих следующих примерах возвращается значение ACCOUNT123:

```
Upper('Account123')
```

```
Upper("Account123")
```

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## UserValue

Функция UserValue в инструменте Expression Builder возвращает значение заданного атрибута для текущего пользователя.

Полями в представлении "Сведения о пользователе" служат атрибуты выбранного пользователя.

### Синтаксис

UserValue("<attribute>")

### Тип результата

Строка

### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент | Описание                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Атрибут  | <p>Независимое от языка имя или пользовательская метка интеграции, соответствующие отображаемому имени атрибута текущего пользователя.</p> <p>Метки интеграции отображаются в столбце меток интеграции Web Services v2.0 на странице "Поля" <i>типа записи</i>.</p> |

### Примеры

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы в пользовательском текстовом поле с именем "Происхождение" в запросе на обслуживание при создании записи по умолчанию отображалась страна местонахождения пользователя, создающего запись.

Для реализации бизнес-правила на странице "Настройка полей" для запроса на обслуживание задайте для поля "Происхождение" значение по умолчанию `UserValue("<PersonalCountry>")` и установите флажок "Внести по умолчанию".

О создании и редактировании полей см. раздел [Создание и редактирование полей \(на стр. 1346\)](#).

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы определенное правило потока операций запускалось при условии, что владелец бизнес-возможности не является администратором.

Для реализации бизнес-правила свяжите с правилом потока операций следующее условие:

`UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'`

### Атрибуты

В следующей таблице представлены атрибуты, которые могут служить аргументами функции `UserValue`, и соответствующие отображаемые имена.

| Атрибут            | Отображаемое имя                  | Пример значения                          |
|--------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|
| Псевдоним          | Псевдоним                         | Администратор                            |
| AuthenticationType | Тип аутентификации                | Только идентификатор пользователя/пароль |
| BusinessUnit       | Хозяйственная единица             | Хозяйственная единица                    |
| BusinessUnitLevel1 | Хозяйственная единица - уровень 1 | Хозяйственная единица - уровень 1        |
| BusinessUnitLevel2 | Хозяйственная единица - уровень 2 | Хозяйственная единица - уровень 2        |
| BusinessUnitLevel3 | Хозяйственная единица - уровень 3 | Хозяйственная единица - уровень 3        |

| Атрибут                           | Отображаемое имя                                                  | Пример значения                        |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| BusinessUnitLevel4                | Хозяйственная единица - уровень 4                                 | Хозяйственная единица - уровень 4      |
| CellPhone                         | Номер сотового телефона                                           | +1 555 2368978                         |
| CreatedBy                         | Создано                                                           | Администратор Oracle CRM On Demand CSR |
| CreatedById                       | Не применимо.                                                     | 1E1263-IZBZ                            |
| CreatedDate                       | Дата создания                                                     | 01/08/2007 21:21:33                    |
| CurrencyCode                      | Валюта                                                            | USD                                    |
| Отдел                             | Отдел                                                             | Отдел                                  |
| Подразделение                     | Подразделение                                                     | Подразделение                          |
| EMailAddr                         | Электронная почта                                                 | john.doe@oracle.com                    |
| EmployeeNumber                    | Номер работника                                                   | 12345                                  |
| EnableTeamContactsSync            | Разрешить синхронизацию контактов команды                         | Y                                      |
| ExternalIdentifierForSingleSignOn | Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем | UID=ADMIN,O=ORACLE                     |
| ExternalSystemId                  | Внешний уникальный идентификатор                                  | EXTUID123                              |
| FirstName                         | Имя                                                               | Петр                                   |
| FundApprovalLimit                 | Предел утверждения                                                | 50000                                  |
| IntegrationId                     | Идентификатор интеграции                                          | INTUID123                              |
| Должность                         | Должность                                                         | Менеджер производственного отдела      |
| Язык                              | Язык                                                              | Английский - США                       |
| LastLoggedIn                      | Последний вход                                                    | 10/31/2007 19:39:01                    |
| LastName                          | Фамилия                                                           | Doe                                    |

| Атрибут                | Отображаемое имя               | Пример значения                      |
|------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| LeadLimit              | Ограничение зацепки            | 2345679                              |
| Национальные параметры | Национальные параметры         | Английский (Канада)                  |
| ManagerFullName        | Получатель отчета              | John Smith                           |
| ManagerId              | Не применимо.                  | 1E4763-IZAU                          |
| Рынок                  | Рынок                          | Рынок                                |
| MiddleName             | Отчество                       | Отчество                             |
| MiscellaneousNumber1   | Прочее: номер 1                | 2312                                 |
| MiscellaneousNumber2   | Прочее: номер 2                | 2312                                 |
| MiscellaneousText1     | Прочее: текст 1                | DUNS # (Webcat) = 10461              |
| MiscellaneousText2     | Прочее: текст 2                | a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222 |
| ModifiedBy             | Изменено                       | John Doe                             |
| ModifiedById           | Не применимо.                  | 1E1263-IZBZ                          |
| ModifiedDate           | Изменено: дата                 | 10/31/2007 19:32:58                  |
| MrMrs                  | Г-н/г-жа                       | Г-н                                  |
| NeverCall              | Не звонить                     | Y                                    |
| NeverEmail             | Не писать по электронной почте | Y                                    |
| NeverMail              | Не писать                      | Y                                    |
| PasswordState          | Состояние пароля               | Активно                              |
| PersonalCity           | Город                          | Торонто                              |
| PersonalCountry        | Страна                         | Канада                               |
| PersonalPostalCode     | Индекс                         | M4C2C3                               |
| PersonalProvince       | Провинция                      | Онтарио                              |

| Атрибут                | Отображаемое имя                                                                                                                                                 | Пример значения                 |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| PersonalState          | Край/область                                                                                                                                                     | CA                              |
| PersonalStreetAddress  | Улица                                                                                                                                                            | 555 Main Avenue                 |
| PersonalStreetAddress2 | Адрес 2                                                                                                                                                          | Suite 17                        |
| PersonalStreetAddress3 | Адрес 3                                                                                                                                                          | Scarborough                     |
| PhoneNumber            | Номер рабочего телефона                                                                                                                                          | +1 555 2365555                  |
| PrimaryDivisionName    | Основное подразделение                                                                                                                                           | Азиатское подразделение         |
| PrimaryGroup           | Основная группа                                                                                                                                                  | Группа пользователей А          |
| PrimaryPvgName         | Не применимо.<br><b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b> Атрибут PrimaryPvgName возвращает имя группы значений списка выбора, которая связана с основным подразделением пользователя. | Полномочия для Индии            |
| Область                | Область                                                                                                                                                          | Регион                          |
| Роль                   | Роль                                                                                                                                                             | Выездной торговый представитель |
| RoleId                 | Идентификатор роли                                                                                                                                               | 1E1263-IYG1                     |
| SecondaryEmail         | Электронная почта инспектора                                                                                                                                     | john.doe2@oracle.com            |
| ShowWelcomePage        | Показать страницу приветствия при регистрации                                                                                                                    | N                               |
| Статус                 | Статус                                                                                                                                                           | Активно                         |
| Сегмент рынка          | Сегмент рынка                                                                                                                                                    | Сегмент рынка                   |
| Субрегион              | Субрегион                                                                                                                                                        | Подобласть                      |
| TempPasswordFlag       | Отправить временный пароль по электронной                                                                                                                        | Y                               |

| Атрибут      | Отображаемое имя                               | Пример значения                            |
|--------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|              | почте при нажатии кнопки "Сохранить"           |                                            |
| TimeZoneName | Часовой пояс                                   | (GMT-05.00) Восточное время (США и Канада) |
| UserId       | Идентификатор строки                           | 1E1263-IZAU                                |
| UserLoginId  | Идентификатор строки                           | 1E1263-IZAU                                |
| UserSignInId | Идентификатор пользователя для входа в систему | PTE169-14/ADMIN                            |
| WorkFax      | № рабочего факса                               | +1 555 2365556                             |

### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

### UtcConvert

Функция UtcConvert в инструменте Expression Builder обеспечивает преобразование даты и времени с учетом часового пояса, заданного для текущего пользователя, и возвращает дату и время в заданном часовом поясе.

#### Синтаксис

UtcConvert (utc\_date\_time, time\_zone)

#### Тип результата

Время

#### Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

| Аргумент      | Описание                                                                                                          |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| utc_date_time | Дата и время в соответствии с часовым поясом, заданным для текущего пользователя, в формате ММ/ДД/ГГГГ ЧЧ24:ММ:СС |
| time_zone     | Название часового пояса.                                                                                          |

#### Примеры

Если для текущего пользователя задано Восточное время (США и Канада) (гринвичское время -05:00), в следующем примере:

```
UtcConvert("12/14/2007 17:07:05", "Pacific Standard Time")
```

возвращается значение

```
12/14/2007 12:07:05
```

Если для текущего пользователя задано гринвичское время +05:30 (Калькутта, Ченнаи, Мумбаи, Нью-Дели), в следующем примере:

```
UtcConvert("12/14/2007 15:07:05", "Eastern Standard Time")
```

возвращается значение

```
12/14/2007 04:37:05
```

В следующих примерах показано, как переводить западноевропейское время в формат UTC:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01:00) Амстердам, Берлин, Берн, Рим, Стокгольм, Вена")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "W. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "W. Europe Standard Time")
```

В следующих примерах показано, как переводить южноафриканское время в формат UTC:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+02:00) Хараре, Претория")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Южная Африка (лето)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Южная Африка (зима)")
```

Если имя часового пояса содержит специальный символ, например апостроф (') или запятую (,), необходимо заключить этот символ или целиком все имя в двойные кавычки. Пример:

```
%%UtcConvert("08/03/2009 12:01:33", "(GMT+13:00) nuku" + "''" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) nuku'alofa")%%
```

#### Связанные темы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)

## Expression Builder Примеры

В следующей таблице приведены примеры выражений, которые можно использовать при работе с инструментом Expression Builder.

| Примеры выражений при работе с инструментом Expression Builder |                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Обновление поля маржи, связанной с бизнес-возможностью         |                                                                                         |
| Описание                                                       | Обновление поля маржи, связанной с бизнес-возможностью.                                 |
| Синтаксис                                                      | <code>[{cOpportunityMargin}] = [{Primary Revenue Amount}] - [{cOpportunityCost}]</code> |
| Проверка новых услуг                                           |                                                                                         |



| Примеры выражений при работе с инструментом Expression Builder                                             |                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Описание                                                                                                   | Проверка поля. Доход от новой услуги не может превышать 1000000.                                                                                                                               |
| Синтаксис                                                                                                  | <code>&lt;= Iif (FieldValue('{Type}') = 'New Service', 1000000, [{Primary Revenue Amount}])</code>                                                                                             |
| <b>Назначение только что созданного запроса на обслуживание создавшему его пользователю</b>                |                                                                                                                                                                                                |
| Описание                                                                                                   | При создании запроса на обслуживание задайте значение поля "Псевдоним" в записи текущего пользователя как значение по умолчанию для поля "Владелец" в запросе на обслуживание.                 |
| Синтаксис                                                                                                  | <code>[{Owner Alias}] = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>                                                                                                                                      |
| <b>Проверка наличия изменений в значениях указанных полей</b>                                              |                                                                                                                                                                                                |
| Описание                                                                                                   | Проверка наличия изменений в значениях полей.                                                                                                                                                  |
| Синтаксис                                                                                                  | <code>PRE('{Primary Revenue Amount}') &lt;&gt; [{Primary Revenue Amount}]</code>                                                                                                               |
| <b>Запуск потока операций на основе даты закрытия</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                |
| Описание                                                                                                   | При изменении даты закрытия более чем на 30 дней запускается поток операций.                                                                                                                   |
| Синтаксис                                                                                                  | <code>[{Primary Revenue Close Date}] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') &gt; 30</code>                                                                                                      |
| <b>Запуск потока операций по достижении определенного этапа продаж для бизнес-возможности без контакта</b> |                                                                                                                                                                                                |
| Описание                                                                                                   | По достижении этапа продаж 'Закрыто/Реализовано' для бизнес-возможности при отсутствии контакта запускается поток операций.                                                                    |
| Синтаксис                                                                                                  | <code>FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Closed/won" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') &lt;&gt; [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "No Match Row Id"</code> |
| <b>Запуск потока операций при установке флажка</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                |
| Описание                                                                                                   | При установке пользовательского флажка 'Ready for Review' (Готово для рассмотрения) запускается поток операций.                                                                                |

**Примеры выражений при работе с инструментом Expression Builder**

|           |                                                                                                                                                                                          |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Синтаксис | <code>((FieldValue('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'Y') AND (PRE('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR (IsNull([bCust_Ready_For_Review_Check_Box], 'Y') = 'Y')</code> |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Проверка прав собственности текущего пользователя на запись**

|           |                                                                                                                                                       |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Описание  | Проверьте, является ли владелец записи текущим пользователем. В этом случае используется функция IfNull, поскольку поле "Владелец" может быть пустым. |
| Синтаксис | <code>IfNull([Owner Alias], "Invalid") = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>                                                                            |

**Инициирование сообщения электронной почты при изменении приоритета организации**

|           |                                                                                                                       |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Описание  | Когда значение в поле "Приоритет компании" меняется с "Низкий" на "Высокий", иницируется сообщение электронной почты. |
| Синтаксис | <code>(PRE('{Type}') = "Low") AND ( FieldValue('{Type}') = "High")</code>                                             |

**Исключение конкретного канала из потока операций**

|           |                                                                                           |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Описание  | Не запускайте поток операций для записи, обновляемой с помощью окна браузера.             |
| Синтаксис | <code>PRE('{Customer Target Type}') = "Advertisement" AND ExcludeChannel("Online")</code> |

**Связанные темы**

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Сведения о Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Использование Expression Builder \(на стр. 2107\)](#)
- [Expression Builder Функции \(см. \[Функции инструмента Expression Builder\]\(#\) на стр. 2122\)](#)



# 17 Индекс

---

## E

- [ExcludeChannel](#) 2126
- [Expression Builder](#) 2106
- [Expression Builder Примеры](#) 2161

## F

- [FieldValue](#) 2128
- [FindNoneOf](#) 2129
- [FindOneOf](#) 2129

## G

- [GetGroupId](#) 2130

## I

- [IfNull](#) 2131
- [IIf](#) 2131
- [InStr](#) 2133
- [IsValidRowId](#) 2134

## J

- [JoinFieldValue](#) 2135
- [JulianDay](#) 2137
- [JulianMonth](#) 2137
- [JulianQtr](#) 2138
- [JulianWeek](#) 2139
- [JulianYear](#) 2139

## L

- [Len](#) 2141
- [LN](#) 2142
- [LocaleListSeparator](#) 2143
- [LookupName](#) 2143
- [LookupValue](#) 2144
- [Lower](#) 2145

## M

- [Mid](#) 2145

## O

- [Oracle CRM On Demand Desktop](#) 2103
- [OrganizationName](#) 2147

## R

- [Right](#) 2149
- [RowIdToRowNum](#) 2150
- [RowNum](#) 2151

## T

- [TimeStamp](#) 2151
- [ToChar](#) 2152
- [Today](#) 2154

## U

- [Upper](#) 2155
- [UserValue](#) 2155
- [UtcConvert](#) 2160

## A

- [Автоматическая отправка транзакций с образцами](#) 2102
- [Авторизация контактов для получения образцов](#) 2100
- [Автотранспорт](#) 791
- [Администрирование Oracle CRM On Demand](#) 1219
- [Администрирование адресов](#) 1314
- [Администрирование выделенных квот обслуживания](#) 1308
- [Администрирование компании](#) 1232
- [Администрирование пакетов настройки](#) 2104
- [Администрирование преобразования зацепок](#) 1743
- [Администрирование процессов](#) 1637
- [Администрирование финансового календаря](#) 1278
- [Адреса](#) 374
- [Аккредитация](#) 563
- [Активация и деактивация субъектов партнера](#) 466
- [Активизация заявления об отказе от ответственности за образцы](#) 662
- [Активизация языков](#) 1277
- [Активы](#) 396
- [Активы финансовых субъектов](#) 739
- [Анализ каналов распространения](#) 353
- [Анализ контактов](#) 329
- [Анализ отклика зацепок](#) 281
- [Анализ эффективности субъектов](#) 310
- [Аналитика](#) 871

- [Архивирование зацепок 275](#)
- [Аспекты внедрения объектов аналитики 890](#)
- [Аспекты создания правил потока операций для типа записи "Пользователь" 1675](#)

## Б

- [Бизнес-планирование 409](#)
- [Бизнес-планы 413](#)
- [Биологические науки 573](#)
- [Блокирование записи 119](#)
- [Блокировка контактов 331](#)
- [Блокировка продуктов и шаблоны интеллектуальных вызовов 714](#)

## В

- [Важные уточнения для пользователей, использующих нестандартный код в Oracle CRM On Demand 1468](#)
- [Виджеты On Demand 846](#)
- [Включение и отключение нестандартного кода и индикатора нестандартного кода 196](#)
- [Включение параметров контроля доступа для типов связанных записей 1647](#)
- [Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу" 1475](#)
- [Включение связи с транспортным средством в запросах на обслуживание 799](#)
- [Включение средства отслеживания изменений 1765](#)
- [Включение типа продукта для транспортного средства 800](#)
- [Вложение файлов в записи через поля дополнения 177](#)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи 173](#)
- [Внедрение виджета "Отчеты" 848](#)
- [Внедрение виджета "Простой список" 849](#)
- [Внедрение виджета "Списки избранного" 847](#)
- [Внедрение виджета "Центр сообщений" 847](#)
- [Возврат запросов особых цен 514](#)
- [Возврат запросов ФРР 503](#)
- [Возврат к значениям параметров по умолчанию 1384](#)
- [Возврат регистраций сделок 490](#)
- [Возможности 339](#)

- [Встроенные информационные панели - информационная панель канала распространения 1211](#)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель клиента 1210](#)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель обслуживания 1212](#)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель эффективности маркетинга 1212](#)
- [Встроенные информационные панели - информационная панель эффективности продаж 1211](#)
- [Встроенные информационные панели - обзорная информационная панель 1210](#)
- [Выбор контента для действия 885](#)
- [Выбор макетов страниц структурированного обмена сообщениями о продуктах 695](#)
- [Выбор основной цели вызова, основной цели следующего вызова или основного результата для подробных сведений о продукте 698](#)
- [Выбор предметных областей 914](#)
- [Выбор уровней доступа для типов основной записи 1566](#)
- [Выбор уровней доступа для типов связанной записи 1567](#)
- [Выверка периода учета запасов 596](#)
- [Выгрузка анализов 874](#)
- [Выделенные квоты обслуживания 1308](#)
- [Выполнение анализов 873](#)
- [Выполнение входа в качестве нового пользователя 29](#)
- [Выполнение поиска ближайших объектов 401](#)
- [Выполнение расширенного поиска по нескольким типам записей 103](#)
- [Выполнение расширенного поиска по одному типу записей 100](#)
- [Выполнение функций агрегирования 1153](#)
- [Вычисление размера сделки 493](#)

## Г

- [Геокодирование адресных данных 391](#)
- [Государственные лицензии для контактов 584](#)

## Д

- Деактивация пользователей (партнеры) 1533
- Деактивация правил и действий потоков операций 1719
- Держатели полиса 784
- Держатели финансовых субъектов 736
- Дилеры 791
- До 2147
- Добавление анализов в книги брифинга 1214
- Добавление гос. лицензий для контактов 330
- Добавление делегированных пользователей 826
- Добавление заголовков в результаты 1101
- Добавление запасов образцов в период учета запасов 592
- Добавление и изменение представлений 1096
- Добавление источников информации 328
- Добавление книг в макеты страниц сведений записей 1608
- Добавление книг в период учета запасов 594
- Добавление книг в план обмена сообщениями 678
- Добавление книг к решению 450
- Добавление кредитов в фонды 528
- Добавление нескольких контактов в вызовы организации 618
- Добавление обозначений в отчеты с помощью представления обозначений 1125
- Добавление отношений между позициями плана сообщений 685
- Добавление позиций плана сообщений 678
- Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами 614
- Добавление пользовательских представлений календаря 244
- Добавление представлений папок аналитики на страницы информационных панелей 1203
- Добавление приглашений в информационные панели 1197
- Добавление приглашений для валюты в аналитике 1142
- Добавление приглашений переменных в аналитике 1143
- Добавление приглашений столбца в аналитике 1140
- Добавление приглашений-изображений в аналитике 1142
- Добавление примечаний 166
- Добавление профилей доступа 1565
- Добавление решений в запросы на обслуживание 440
- Добавление ролей 1540
- Добавление сведений DEA к адресам контактов 381
- Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes 851
- Добавление состояний перехода к процессу 1644
- Добавление ссылок на действия в анализа 1083
- Добавление столбцов в анализы 1065
- Добавление страниц информационной панели в книги брифинга 1215
- Добавление таблиц в результаты 1102
- Добавление текстов хроники в результаты 1129
- Добавление текстовой разметки в результаты 1123
- Добавление текстовых ссылок и ссылок-изображений на страницы информационных панелей 1201
- Добавление типов записей 1481
- Добавление транзакций с образцами в период учета запасов 593
- Добавление участников к вызовам 617
- Добавление участников фонда 527
- Добавление фильтров в столбцы в аналитике 1066
- Домохозяйства 717
- Доставка индивидуализированного контента 674
- Доступ к данным и средствам интеграции 842
- Доступ к данным, совместное использование записей и владение записями 51
- Доступ к документации выпуска Oracle CRM On Demand 196
- Доступ к инструктору подготовки процесса продаж 346
- Доступ к карте по адресу 386
- Дубликаты при создании записей 188

## З

- Заблокированные продукты 711
- Завершение работы с Oracle CRM On Demand 200
- Загрузка и удаление дополнений к запросу на экспорт 845
- Загрузка из сети WSDL и файлов схемы 2051
- Загрузка клиентских расширений 1469
- Загрузка мастера сегментации 867
- Загрузка пользовательских значков глобальных заголовков и управление ими 1480
- Загрузка пользовательских наборов значков и управление ими 1479
- Загрузка сегментов в сеть 869
- Загрузка служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand 2051
- Загрузка служебной программы клиента Oracle Migration Tool On Demand 2057
- Загрузка шаблона "Объединение почты для Word" 860
- Загрузка шаблона "Отчеты и анализ для Excel" 863
- Задание валюты 1284
- Задание параметров паролей компании 1268
- Задание родительской и дочерней возможностей 354
- Задание условий отображения содержимого на страницах информационных панелей 1200
- Заказы 704
- Заккрытие запроса на обслуживание 436
- Заккрытие кампаний 261
- Заккрытие периода учета запасов 595
- Заккрытие разрешенных запросов на обслуживание 441
- Замечания к импорту файлов vCard в Oracle CRM On Demand 323
- Замечания о работе с предметными областями 913
- Запасы образцов 598
- Записи-дубликаты и внешние идентификаторы 1813
- Запись отзывов на кампании 260
- Запись требований к сертификации для аккредитации 566
- Запрос аккредитации 567
- Запрос на сертификацию 558

- Запрос промежуточной инвентаризации запасов 595
- Запросы на обслуживание 436
- Запросы на обслуживание и решения 435
- Запросы образцов 668
- Запросы особых цен 509
- Запросы ФРР 499
- Зацепки 263
- Зацепки (аспекты продаж) 290
- Зачисление на курсы 540
- Заявки 477

## И

- Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение пароля 197
- Изменение значений в списке выбора 1384
- Изменение идентификатора пользователя 1519
- Изменение идентификатора пользователя (партнеры) 1531
- Изменение информационных панелей 1193
- Изменение книг брифинга 1216
- Изменение макета своей страницы сведений 828
- Изменение наборов списков для типов записей 150
- Изменение образца в позиции транзакции 642
- Изменение образца в распределении 648
- Изменение основного контакта субъекта 294
- Изменение основного подразделения для пользователя 1521
- Изменение основной пользовательской книги в записи 159
- Изменение параметров печати и экспорта для информационных панелей 1206
- Изменение пароля 825
- Изменение партии образцов в позиции транзакции 643
- Изменение порядка действий для правил потоков операций 1717
- Изменение порядка правил потоков операций 1718
- Изменение своего макета панели действий 838
- Изменение свойств информационной панели 1207



- Изменение своих макетов главных страниц 838
  - Изменение состояния членства в партнерской программе 473
  - Изменение языковых настроек 823
  - Измерение эффективности кампании 261
  - Импорт данных 2039
  - Импорт заявлений 482
  - Импорт книг и их назначения 1588
  - Импорт файлов vCard 324
  - Импортирование контактов 318
  - Имя хост-компьютера 2130
  - Индивидуальная настройка макетов полей 834
  - Индикаторы записей для разделов связанной информации 78
  - Инструкции по типам полей для импорта данных 1833
  - Инструменты импорта и экспорта 1787
  - Инструменты управления данными 1787
  - Интеграция EBIZ PIP и Управления заказами Oracle CRM On Demand 706
  - Интеграция веб-служб 2051
  - Интеллектуальные связи и функциональные возможности автоматического решения 110
  - Информационные панели 1189
  - Информация по отслеживанию изменений для списков значений в списках выбора 1778
  - Использование Expression Builder 2107
  - Использование Oracle CRM On Demand Integration for Office 858
  - Использование индексированных нестандартных полей 1381
  - Использование каталога 873
  - Использование мастера сегментации 866
  - Использование области записи на страницах "Список" 147
  - Использование оптимизированных полей фильтрации 1060
  - Использование расширенного поиска 95
  - Использование селектора книг 110
  - Использование сценариев запросов на обслуживание 440
  - Использование сценариев подтверждения зацепок 274
  - Использование функций в аналитике 1146
  - Использование шаблона "Объединение почты для Word" 858
  - Использование шаблона "Отчеты и анализ для Excel" 862
  - Исправление расхождений между общей и электронной инвентаризаций 614
  - Историческая предметная область аналитики "Актив" 941
  - Историческая предметная область аналитики "Анализ отслеживания использования" 985
  - Историческая предметная область аналитики "Действие" 930
  - Историческая предметная область аналитики "Дилер" 953
  - Историческая предметная область аналитики "Компания" 928
  - Историческая предметная область аналитики "Контакт возможности" 965
  - Историческая предметная область аналитики "Партнер" 969
  - Историческая предметная область аналитики "Продукт" 954
  - Историческая предметная область аналитики по доставке индивидуализированного контента 970
- К
- Как индивидуализированные макеты полей взаимодействуют с макетами страниц для ролей 1454
  - Как индивидуализированные макеты связанной информации взаимодействуют с макетами страниц для ролей 1450
  - Как определяются права доступа 1620
  - Календарь и операции 201
  - Кампании 256
  - Карты 398
  - Код HTML для полей заметок и сообщений электронной почты потока операций 70
  - Код отклонения для зацепок 1749
  - Компании плана 423
  - Контакты 314
  - Контакты плана 427

- Конфигурация доставки электронной почты с помощью Oracle Eloqua Engage 2091
  - Конфигурация настройки полей для состояний перехода 1647
  - Конфигурация потока операций 1650
  - Копирование записей 117
  - Копирование и перемещение аналитических объектов 878
  - Копирование объектов аналитики из промежуточной среды в производство 879
  - Корректировка существующей записи корректировки запасов 612
  - Корректировка транзакций с образцами 611
  - Котировки 710
  - Курсы 535
- Л
- Литеральные выражения 1147
- М
- Макеты для страниц новых записей 55
  - Маркетинг 255
  - Маскируемые поля 66
  - Массовое планирование вызовов 229
  - Математические функции 1163
  - Мероприятия 576
  - Монитор ожидания потока операций 1727
  - Монитор ошибок потока операций 1722
  - Мониторы потоков операций 1722
- Н
- На главной странице пользователя 43
  - Назначение записей книгам 1609
  - Назначение запросов на обслуживание 439
  - Назначение книг на основе времени 1589
  - Назначение операций другому работнику 223
  - Назначение участника команды списку записей 157
  - Настройка вида календаря по умолчанию 242
  - Настройка Oracle Social Engagement and Monitoring 2089
  - Настройка автоматической отправки транзакций с образцами 2101
  - Настройка аудита операций 1436
  - Настройка веб-ссылок 1362
  - Настройка видимости для пользователя общих аналитических папок 887
  - Настройка внешнего вида страниц информационных панелей 1198
  - Настройка вопросов системы безопасности 825
  - Настройка групп пользователей 1616
  - Настройка дополнительных параметров профиля компании 1266
  - Настройка категорий продуктов 2069
  - Настройка квот продаж пользователей 1518
  - Настройка ключевых сведений о компании 1234
  - Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи 1519
  - Настройка макетов связанных элементов 1389
  - Настройка меток интеграции нестандартных полей 1361
  - Настройка общих каскадных списков выбора 1422
  - Настройка объединенных полей 1378
  - Настройка определения прогноза 1750
  - Настройка ответов на сообщения 233
  - Настройка папок в аналитике 886
  - Настройка параметров безопасности компании 1260
  - Настройка параметров геокодирования 1266
  - Настройка параметров действий 884
  - Настройка параметров зацепки 1254
  - Настройка параметров компании 1235
  - Настройка параметров просмотра аналитики 1264
  - Настройка параметров просмотра данных компании 1256
  - Настройка параметров рабочей недели и календаря компании 1252
  - Настройка параметров связи 1266
  - Настройка параметров событий интеграции 2065
  - Настройка параметров темы компании 1255
  - Настройка параметров, связанных с биологическими науками 2096
  - Настройка подразделения 1287
  - Настройка пользователей 1501
  - Настройка пользователей (партнеры) 1529
  - Настройка правил назначения 1738

- Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания 1312
  - Настройка прейскурантов для PRM 2072
  - Настройка прейскурантов для биологических наук 2075
  - Настройка приложения 1321
  - Настройка продуктов компании 2070
  - Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию 1233
  - Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов 1757
  - Настройка расположений версий установщика Oracle CRM On Demand Desktop 2105
  - Настройка режима предварительного просмотра записи 822
  - Настройка режимов владения записями 1599
  - Настройка своего календаря 839
  - Настройка своей темы 821
  - Настройка списка отраслей компании 1764
  - Настройка способа отображения результатов при выполнении детализации на страницах информационной панели 1203
  - Настройка статических макетов страниц 1393
  - Настройка страниц информационных панелей во время выполнения 1192
  - Настройка страницы "Моя главная страница" для компании 1475
  - Настройка сценариев оценки 2081
  - Настройка тегов интеграции REST 1484
  - Настройка территорий 1619
  - Настройка типа адреса для необщих адресов путем изменения отношения 1319
  - Настройка типа записи поиска по умолчанию 821
  - Настройка фильтрации списков выбора на основе записей распределения для торгового представителя 2099
  - Настройка функциональных возможностей, связанных с правилами потоков операций 1650
  - Настройки профиля доступа и роли для адресов 1319
  - Настройки профиля доступа и роли пользователя для преобразования регистраций сделок 494
  - Национальные параметры 2142
  - Начало работы 27
  - Начало работы с аналитикой 902
- О
- О видимости записей в аналитике 891
  - О внедрении отчетов и информационных панелей в Oracle CRM On Demand 1365
  - О возможностях и прогнозах 339
  - О выражениях 2110
  - О действиях потока операций 1662
  - О делегированных пользователях 1523
  - О дополнениях 171
  - О доступе к типам записей для ролей 1537
  - О заблокированных контактах 331
  - О заблокированных продуктах для контактов 332
  - О задании фильтров для внедренных отчетов и информационных панелей 1366
  - О запланированных событиях 1680
  - О защите от подделки запросов между веб-узлами 1276
  - О значениях по умолчанию в полях поиска 90
  - О значениях фильтра 89
  - О календарях и тематических стилях 201
  - О командах бизнес-возможностей 356
  - О конфигурациях дополнений 1493
  - О мастере сегментации 866
  - О напоминаниях о мероприятии 214
  - О настройках профилей для пользователей 818
  - О настройке полей и макетах страницы для режимов владения записями 1332
  - О настройке флажка "Сохранить отключенное значение списка выбора при обновлении" 1387
  - О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Объединение почты для Word" 859
  - О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel" 862

- О панели инструментов целевого строителя в мастере сегментации 866
- О параметрах "Рекомендуемая визуализация" и "Наилучшая визуализация" 1097
- О переопределении процессов блокирования записей 1649
- О поддержке веб-служб для книг 1577
- О поиске в списках множественного выбора 90
- О политиках регистрации и назначения паролей 1267
- О пользовательских макетах страниц 1516
- О пользовательских полях 1333
- О пользовательских полях со связанной информацией 1354
- О пользовательском финансовом календаре в аналитике 901
- О полях, обязательных при условии 1343
- О полях, отображаемых как изображения 62
- О полях, списках выбора и метриках 1493
- О правилах назначения 1734
- О правилах потока операций на основе времени 1664
- О правилах потоков операций 1651
- О привилегиях в ролях 1538
- О проектировании структур книг 1573
- О производительности отчетов 1183
- О просмотре списков заблокированных продуктов для контактов 714
- О профилях доступа в командах, группах и книгах 1552
- О профилях доступа в ролях 1551
- О редакторе HTML 68
- О событиях запуска связывания или отмены связывания 1656
- О событиях интеграции 2062
- О событиях отслеживания изменений 1779
- О содержимом файлов iCalendar 238
- О создании отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel" 863
- О сценариях оценки 2082
- О файлах vCard 322
- О целевых областях переноса в редакторах представлений 1098
- Об автоматическом заполнении полей запроса образцов 673
- Об иерархиях 1061
- Об изменении и удалении личных списков, созданных другими пользователями 143
- Об интерфейсе 30
- Об использовании адресов в отчетах 910
- Об использовании веб-ссылок для создания новых сценариев интеграции 1377
- Об области записи на страницах "Список" 146
- Об объединенных полях 59
- Об ограничениях IP-адресов для ролей 1539
- Об ограничениях в аналитике 903
- Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов 1496
- Об отслеживании использования в Oracle CRM On Demand 1231
- Об управлении полями 1326
- Об управлении решениями 445
- Об уровнях доступа для основных типов записей 1556
- Об условиях фильтров 84
- Обеспечения 767
- Обновление групп записей 159
- Обновление доступа пользователей и полномочия управления адресами перед отключением общих адресов 1318
- Обновление записи запроса на аккредитацию 568
- Обновление записи запроса на сертификацию 559
- Обновление записи зачисления на курс 540
- Обновление записи регистрации на экзамен 549
- Обновление имени финансового календаря 1280
- Обновление личных данных 810
- Обновление операций 215
- Обновление определения прогноза 1756
- Обновление прогнозов 365
- Обновление регистраций сделок 492
- Обновление сведений о записях 120
- Обновление связанных записей из основных записей 129

- Обновление собственности на транспортное средство 801
- Обозначение общих адресов как проверенных 381
- Обозначение связанного отказа от ответственности как используемого по умолчанию 662
- Обработка запросов для фондов 529
- Обработка требований 532
- Обслуживание квот 368
- Обслуживание прогнозов своей команды 369
- Общие записи (команды) 154
- Объединение анализов с использованием операций набора 1090
- Объединение записей 161
- Объединение нескольких предметных областей в одном анализе 1088
- Обязательные поля для подтверждения зацепки 274
- Ограничение использования IP-адресов 1278
- Ограничение отображаемых записей операций 222
- Ограничение правил потока операций определенными каналами или ролями 1695
- Ограничение процессов 1646
- Ограничение числа отображаемых записей субъектов 298
- Ограничения для пользовательских макетов 1393
- Ограничения при использовании объединенных полей 1379
- Окончание периода регистраций сделок 491
- Операторы 1176
- Операторы выбора 1177
- Операторы инструмента Expression Builder 2117
- Определение взаимодействий по щелчку правой кнопкой мыши для пользователей 1134
- Определение каскадных списков выбора 1420
- Определение подсубъектов портфелей 727
- Определение пользовательского финансового календаря 1280
- Определение прав доступа для отображения основных записей для типа записи 1620
- Определение прав доступа для отображения связанных записей для типа записи 1623
- Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи 1621
- Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи 1624
- Определение родительских субъектов 298
- Оптимизация производительности 1184
- Основные поля в администрировании процессов 1638
- Отзыв запросов особых цен 514
- Отзыв запросов ФРП 502
- Отзыв заявлений 481
- Отказы от ответственности для образцов 658
- Отклонение запросов особых цен 515
- Отклонение запросов ФРП 503
- Отклонение зацепок 280
- Отклонение заявлений 480
- Отклонение регистраций сделок 490
- Отклонение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене 517
- Отклонение требований для запросов ФРП 505
- Отключение нестандартного кода для пользователей 1404
- Отключение пользователей 1527
- Открытие анализа, информационной панели, действия или условия 872
- Открытие доступа на просмотр аккредитаций для партнеров 567
- Открытие доступа на просмотр курсов для партнеров 539
- Открытие доступа на просмотр сертификатов для партнеров 558
- Открытие доступа на просмотр экзаменов для партнеров 548
- Отмена запросов особых цен 516
- Отмена запросов ФРП 504
- Отмена заявлений 481
- Отмена отправки прогнозов 368
- Отмена регистраций сделок 491
- Отмена сохранения потока операций 1692
- Отношения между позициями плана сообщений 689
- Отношения между транзакциями с образцами и запасами образцов 636

- Отображение внешних веб-страниц, отчетов и информационных панелей на вкладках 1457
- Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок 1745
- Отображение значений списка выбора в группы значений списка выбора 1388
- Отображение и скрытие панели действий 43
- Отображение и экспорт книг брифинга 1217
- Отображение изображений на страницах сведений о записях 77
- Отображение результатов в представлении решетчатой диаграммы 1105
- Отображение результатов в представлениях бегущей строки 1131
- Отображение результатов в представлениях воронкообразной диаграммы 1127
- Отображение результатов в представлениях датчика 1121
- Отображение результатов в представлениях диаграммы 1107
- Отображение результатов в представлениях древовидной диаграммы 1104
- Отображение результатов в представлениях плитки производительности 1103
- Отображение результатов в представлениях сводных таблиц 1113
- Отображение своих вкладок 828
- Отображение фильтров, применяемых к результатам аналитики 1122
- Отправка заказа для продуктов 708
- Отправка запросов особых цен на утверждение 513
- Отправка запросов ФРР на утверждение 502
- Отправка заявлений на утверждение 479
- Отправка маркетинговых сообщений электронной почты при помощи Oracle Eloqua Engage 332
- Отправка примечаний другим пользователям 170
- Отправка прогнозов 367
- Отправка регистраций сделок на утверждение 488
- Отправка сведений о вызове для учета запасов 633
- Отправка требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене 517
- Отправка требований для запросов ФРР 505
- Отслеживаемые типы записей 1766
- Отслеживание активов 304
- Отслеживание взаимоотношений между контактами 326
- Отслеживание взаимоотношений между субъектами 299
- Отслеживание выручки на основе субъектов 306
- Отслеживание выручки, основанной на контактах 327
- Отслеживание действий с образцами 637
- Отслеживание запросов на обслуживание транспортных средств 801
- Отслеживание изменений 1765
- Отслеживание интересов контакта 328
- Отслеживание истории обслуживания транспортных средств 802
- Отслеживание истории продаж транспортных средств 802
- Отслеживание ключевых контактов для субъектов портфелей 727
- Отслеживание компании 1295
- Отслеживание оптимального времени вызова 329
- Отслеживание отношений между организациями и контактами 300
- Отслеживание партнеров и конкурентов для возможностей 345
- Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов 303
- Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов 224
- Отслеживание приглашенных на мероприятие 579
- Отслеживание родительских полисов 782
- Отслеживание родительских требований 763
- Отслеживание родительских финансовых продуктов 750
- Отслеживание родительских финансовых субъектов 734
- Отслеживание участников домохозяйств 721

- Отслеживание финансовой информации о транспортных средствах 803
  - Отчет об аудите запасов 603
  - Отчетность по пользовательским объектам 909
  - Охват данных функций картографирования и геокодирования 406
  - Оценка решений 450
  - Ошибки правил и действий потоков операций 1667
- п
- по левому краю 2140
- П
- Параллельные сеансы в Oracle CRM On Demand 199
  - Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" 820
  - Партии образцов 654
  - Партнерские программы 470
  - Партнеры 464
  - Первые действия 28
  - Перевод имен веб-апплетов и пользовательских отчетов 1419
  - Передача права собственности на записи 154
  - Переименование анализа 876
  - Переименование заголовков разделов полей 1401
  - Переименование информационных панелей 1208
  - Переименование типов записей 1478
  - Переменные сеанса в аналитике 1180
  - Переназначение возможностей 344
  - Переназначение зацепок 272
  - Переназначение организаций 293
  - Перетаскивание встреч в календаре 216
  - Период учета запасов 589
  - Персонализация приложения 809
  - Персональная настройка макетов связанной информации 829
  - Печать анализов 874
  - Печать отображаемой на страницах информации 194
  - Планирование автоматического выполнения для анализов и информационных панелей 890
  - Планирование встреч с другими лицами 235
  - Планы обмена сообщениями 675
  - Повреждения 770
  - Повторная отправка регистраций сделок 490
  - Повышение уровня запроса на обслуживание 441
  - Подготовка к импорту данных 1838
  - Поддержка языков в списках выбора в аналитике 910
  - Подключаемые модули приложений 2088
  - Подписка на примечания 170
  - Подсчет записей в списках 152
  - Подтверждение зацепок 273
  - Подтверждение полного получения перенесенных образцов 610
  - Подтверждение получения запасов образцов 600
  - Подтверждение частичного получения переноса образцов 611
  - Позиции плана обмена сообщениями: подготовка к импорту 1964
  - Позиции плана сообщений 683
  - Позиции транзакции 642
  - Поиск адресов на картах 400
  - Поиск записей 81
  - Поиск записей в окнах поиска 104
  - Поиск записей на панели действий 93
  - Поиск записей на страницах списка 104
  - Поиск записей с помощью расширенного поиска по ключевым словам 112
  - Поиск по ключевым словам 91
  - Поиск субъектов партнеров 467
  - Показания для продукта 700
  - Полисы 779
  - Получение указаний по проезду 404
  - Пользовательская настройка макетов страниц для создания новых записей 1400
  - Пользовательская настройка предыдущего владения для общих записей. 1492
  - Пользовательские веб-апплеты 1402
  - Пользовательские и системные поля 1372
  - Пользовательские поля 1503
  - Пользовательские поля задач: подготовка к импорту 2029
  - Пользовательские поля: подготовка к импорту 2031
  - Поля "Конкурент организации": подготовка к импорту 1843



- Поля "Получатель отчета" и "Получатель отчета: псевдоним" в записях пользователя 1518
- Поля адреса 388
- Поля адреса контакта: подготовка к импорту 1887
- Поля адреса организации: подготовка к импорту 1840
- Поля адреса: подготовка к импорту 1859
- Поля аккредитации 568
- Поля аккредитации: подготовка к импорту 1856
- Поля активов финансового субъекта: подготовка к импорту 1937
- Поля активов финансовых субъектов 741
- Поля активов: подготовка к импорту 1869
- Поля бизнес-плана 416
- Поля бизнес-плана: подготовка к импорту 1876
- Поля возможности - подготовка импорта 1974
- Поля встреч, задач и вызовов: подготовка к импорту 1865
- Поля геокодов в типе записи адреса 390
- Поля государственной лицензии для контакта: подготовка к импорту 1902
- Поля государственных лицензий для контактов 586
- Поля держателей полисов 786
- Поля держателей финансового субъекта: подготовка к импорту 1935
- Поля держателя полиса: подготовка к импорту 1999
- Поля дилера 793
- Поля дилера: подготовка к импорту 1920
- Поля для возможности 358
- Поля для держателей финансовых субъектов 738
- Поля для домохозяйства 722
- Поля для партнерских программ 475
- Поля для транспортного средства 804
- Поля для участвующей стороны 778
- Поля для финансовых субъектов 734
- Поля для членства в программе 474
- Поля дохода по продукту для бизнес-возможностей: подготовка к импорту 1979
- Поля заблокированного продукта 715
- Поля заблокированных продуктов: подготовка к импорту 1870
- Поля заказа 709
- Поля заказа: подготовка к импорту 1982
- Поля запасов образцов 601
- Поля запасов образцов: подготовка к импорту 2010
- Поля запроса на аккредитацию 571
- Поля запроса на аккредитацию: подготовка к импорту 1858
- Поля запроса на сертификацию 562
- Поля запроса на сертификацию: подготовка к импорту 1882
- Поля запроса образцов 671
- Поля запроса образцов: подготовка к импорту 2012
- Поля запроса особых цен 521
- Поля запроса особых цен: подготовка к импорту 2026
- Поля запроса ФРР: подготовка к импорту 1960
- Поля запросов на обслуживание 442
- Поля запросов на обслуживание: подготовка к импорту 2018
- Поля запросов ФРР 506
- Поля зацепок 281
- Поля зацепок: подготовка к импорту 1953
- Поля зачисления на курс 543
- Поля зачисления на курс: подготовка к импорту 1903
- Поля заявки: подготовка к импорту 1861
- Поля заявлений 482
- Поля кампании 261
- Поля кампаний: подготовка к импорту 1878
- Поля категории продуктов: подготовка к импорту 2005
- Поля книг организации: подготовка к импорту 1841
- Поля книги 1612
- Поля книги контакта: подготовка к импорту 1889
- Поля книги: подготовка к импорту 1874
- Поля команды для возможности: подготовка к импорту 1978
- Поля команды контакта: подготовка к импорту 1902
- Поля команды субъекта: подготовка к импорту 1855

- Поля компании плана: подготовка к импорту 1994
- Поля контакта 334
- Поля контакта для плана: подготовка к импорту 1995
- Поля контакта организации: подготовка к импорту 1842
- Поля контакта плана 429
- Поля контакта по транспортному средству: подготовка к импорту 2034
- Поля контакта: подготовка к импорту 1890
- Поля контактов встреч: подготовка к импорту 1864
- Поля контактов задач: подготовка к импорту 2028
- Поля курса 540
- Поля курса: подготовка к импорту 1904
- Поля мероприятий для возможности: подготовка к импорту 1973
- Поля мероприятий для зацепки: подготовка к импорту 1952
- Поля мероприятий для организации: подготовка к импорту 1844
- Поля мероприятия 582
- Поля мероприятия: подготовка к импорту 1927
- Поля обеспечений 769
- Поля операций 248
- Поля ответа на сообщение: подготовка к импорту 1963
- Поля отказа от ответственности для образцов: подготовка к импорту 2009
- Поля отказа от ответственности за образцы 665
- Поля отложенного экземпляра потока операций 1731
- Поля отношений между позициями плана обмена сообщениями: подготовка к импорту 1968
- Поля отношений между позициями плана сообщений 691
- Поля отслеживания изменений: подготовка к импорту 1969
- Поля отчета об аудите запасов 603
- Поля отчета об аудите запасов: подготовка к импорту 1948
- Поля партий образцов 657
- Поля партии образцов: подготовка к импорту 2011
- Поля партнера 468
- Поля партнера: подготовка к импорту 1984
- Поля партнеров организации: подготовка к импорту 1854
- Поля партнерских программ: подготовка к импорту 1993
- Поля периода учета запасов: подготовка к импорту 1949
- Поля периодов учета запасов 597
- Поля плана обмена сообщениями 680
- Поля подписи: подготовка к импорту 2021
- Поля позиции в операции: подготовка к импорту 2030
- Поля позиции заказа: подготовка к импорту 1983
- Поля позиции запроса образцов: подготовка к импорту 2014
- Поля позиции плана обмена сообщениями: подготовка к импорту 1966
- Поля позиции плана сообщений 686
- Поля позиции строки прейскуранта: подготовка к импорту 2004
- Поля позиций транзакций 643
- Поля поиска по умолчанию для поиска по ключевым словам 91
- Поля показаний для продуктов 703
- Поля показаний для продуктов: подготовка к импорту 2008
- Поля полиса: подготовка к импорту 1996
- Поля полисов 782
- Поля получателя кампании: подготовка к импорту 1880
- Поля пользователей встреч: подготовка к импорту 1865
- Поля пользовательского объекта: подготовка к импорту 1908
- Поля пользователя книги: подготовка к импорту 1872
- Поля портфелей: подготовка к импорту 2001
- Поля портфельного счета 728
- Поля предупреждений 1307
- Поля прейскуранта: подготовка к импорту 2004
- Поля приглашенного: подготовка к импорту 1950
- Поля примечаний: подготовка к импорту 1970
- Поля прогнозов 372
- Поля продукта 644
- Поля продукта с особой ценой: подготовка к импорту 2025

- Поля продуктов: подготовка к импорту 2006
- Поля профиля брокера 789
- Поля профиля брокера: подготовка к импорту 1875
- Поля размещения: подготовка к импорту 1860
- Поля распределений 649
- Поля распределения для контакта-медика: подготовка к импорту 1945
- Поля распределения для контактов-медиков 653
- Поля регистрации на экзамен 553
- Поля регистрации сделки: подготовка к импорту 1916
- Поля регистраций сделок 496
- Поля регистрации экзамена: подготовка к импорту 1931
- Поля решений 451
- Поля решений: подготовка к импорту 2023
- Поля роли контакта для бизнес-возможности: подготовка импорта 1972
- Поля сведений о финансовых продуктах 750
- Поля связанного отказа от ответственности 667
- Поля сделки плана 432
- Поля сделки плана: подготовка к импорту 1995
- Поля сертификации 559
- Поля сертификации: подготовка к импорту 1880
- Поля социальных профилей 458
- Поля социальных профилей: подготовка к импорту 2022
- Поля социальных сетей 455
- Поля списков выбора, группы значений списка выбора и подразделения 63
- Поля страницы продукта с особой ценой 519
- Поля страхования собственности 775
- Поля страхования собственности: подготовка к импорту 1947
- Поля страхового покрытия: подготовка к импорту 1906
- Поля субъекта 310
- Поля субъекта (организации) плана 425
- Поля субъекта: подготовка к импорту 1845
- Поля транзакций с образцами 638
- Поля транзакции с образцами: подготовка к импорту 2016
- Поля транспортного средства: подготовка к импорту 2034
- Поля требований 763
- Поля требования: подготовка к импорту 1883
- Поля участвующей стороны: подготовка к импорту 1951
- Поля ущерба 772
- Поля ущерба: подготовка к импорту 1914
- Поля финансового плана: подготовка к импорту 1939
- Поля финансового продукта: подготовка к импорту 1941
- Поля финансового субъекта: подготовка к импорту 1933
- Поля финансовой транзакции 754
- Поля финансовых планов 744
- Поля финансовых транзакций: подготовка к импорту 1943
- Поля фонда 533
- Поля целей 421
- Поля цели: подготовка к импорту 1971
- Поля экзамена 550
- Поля экзамена: подготовка к импорту 1929
- Поля экземпляров потока операций с ошибками 1724
- Пометка задач как завершенных 223
- Помощник импорта 2039
- Помощник экспорта 2045
- Портфели 724
- Постраничный обзор Oracle CRM On Demand 38
- Потоки операций позиций запроса образца и правила блокировки продуктов 715
- Правила и назначение данных 1734
- Предметная область исторической аналитики "Адреса контактов" 946
- Предметная область исторической аналитики "Адреса организаций" 920
- Предметная область исторической аналитики "Возможность и конкурент" 961
- Предметная область исторической аналитики "Возможность и партнер" 963
- Предметная область исторической аналитики "Возможность" 965

- Предметная область исторической аналитики "Выручка от контакта" 948
- Предметная область исторической аналитики "Действие для вызова" 942
- Предметная область исторической аналитики "Домохозяйство" 955
- Предметная область исторической аналитики "Доход по продукту для бизнес-возможности" 967
- Предметная область исторической аналитики "Доход по продукту для регистрации сделки" 951
- Предметная область исторической аналитики "Запрос на обслуживание" 978
- Предметная область исторической аналитики "Запрос ФРР" 959
- Предметная область исторической аналитики "Зацепка" 957
- Предметная область исторической аналитики "Интересы контакта" 947
- Предметная область исторической аналитики "Кампания" 944
- Предметная область исторической аналитики "Канал распространения" 972
- Предметная область исторической аналитики "Команда для возможности" 968
- Предметная область исторической аналитики "Команда для запроса на обслуживание" 979
- Предметная область исторической аналитики "Команда для зацепки" 958
- Предметная область исторической аналитики "Команда контакта" 949
- Предметная область исторической аналитики "Команда организации" 929
- Предметная область исторической аналитики "Контакт организации" 927
- Предметная область исторической аналитики "Контакт" 946
- Предметная область исторической аналитики "Котировка" 976
- Предметная область исторической аналитики "Общие действия" 980
- Предметная область исторической аналитики "Общий адрес" 981
- Предметная область исторической аналитики "Организация и конкурент" 921
- Предметная область исторической аналитики "Организация и партнер" 923
- Предметная область исторической аналитики "Организация и связанные организации" 925
- Предметная область исторической аналитики "Отклик на кампанию" 945
- Предметная область исторической аналитики "Портфель" 974
- Предметная область исторической аналитики "Продукт с особой ценой" 983
- Предметная область исторической аналитики "Продукт" 975
- Предметная область исторической аналитики "Регистрация сделки" 950
- Предметная область исторической аналитики "Решения" 982
- Предметная область исторической аналитики "Этап продаж" 977
- Предметная область исторической аналитики расширенных пользовательских объектов 932
- Предметная область отчетности в реальном времени "Активы" 1020
- Предметная область отчетности в реальном времени "Бизнес-планирование" 1022
- Предметная область отчетности в реальном времени "Возможности и конкуренты" 1044
- Предметная область отчетности в реальном времени "Возможности и партнеры" 1046
- Предметная область отчетности в реальном времени "Возможности" 1043
- Предметная область отчетности в реальном времени "Выручка организации" 996
- Предметная область отчетности в реальном времени "Главный журнал отслеживания операций" 1042
- Предметная область отчетности в реальном времени "Домохозяйства" 1038
- Предметная область отчетности в реальном времени "Доставка индивидуализированного контента" 1052
- Предметная область отчетности в реальном времени "Заказы" 1050

- Предметная область отчетности в реальном времени "Запросы на обслуживание" 1056
- Предметная область отчетности в реальном времени "Зацепки" 1041
- Предметная область отчетности в реальном времени "Кампании" 1023
- Предметная область отчетности в реальном времени "Книги" 1021
- Предметная область отчетности в реальном времени "Команда для возможности" 1049
- Предметная область отчетности в реальном времени "Команда для запроса на обслуживание" 1055
- Предметная область отчетности в реальном времени "Команда для зацепки" 1040
- Предметная область отчетности в реальном времени "Команда контакта" 1025
- Предметная область отчетности в реальном времени "Команда организации" 997
- Предметная область отчетности в реальном времени "Контакты для возможности" 1048
- Предметная область отчетности в реальном времени "Контакты организаций" 995
- Предметная область отчетности в реальном времени "Контакты" 1026
- Предметная область отчетности в реальном времени "Котировки" 1054
- Предметная область отчетности в реальном времени "Общие операции" 1057
- Предметная область отчетности в реальном времени "Операции" 1005
- Предметная область отчетности в реальном времени "Организации и конкуренты" 999
- Предметная область отчетности в реальном времени "Организации и партнеры" 1001
- Предметная область отчетности в реальном времени "Организации и связанные организации" 1003
- Предметная область отчетности в реальном времени "Организации" 998
- Предметная область отчетности в реальном времени "Отношения для контакта" 1025
- Предметная область отчетности в реальном времени "Оценки" 1019
- Предметная область отчетности в реальном времени "Партнеры" 1050
- Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и возможности" 1029
- Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и запросы на обслуживание" 1031
- Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и контакты" 1028
- Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты и организации" 1027
- Предметная область отчетности в реальном времени "Пользовательские объекты" 1032
- Предметная область отчетности в реальном времени "Прогнозы" 1034
- Предметная область отчетности в реальном времени "Продукт для возможности" 1048
- Предметная область отчетности в реальном времени "Продукты со специальной ценой" 1058
- Предметная область отчетности в реальном времени "Расширенные пользовательские объекты" 1006
- Предметная область отчетности в реальном времени "Решения" 1057
- Предметная область отчетности в реальном времени "События" 1033
- Предметная область отчетности в реальном времени "Транспортное средство" 1060
- Предоставление доступа к книгам в масштабе компании 1605
- Предоставление доступа с регистрацией к технической поддержке 827
- Предоставление общего доступа к своему календарю 241
- Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам 1606
- Преобразование глобальных отказов от ответственности в многоязычные 664
- Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности 275

- Преобразование необщих адресов в общие 1314
- Преобразование пользовательских анализов в общедоступные 1145
- Преобразование регистраций сделок в субъекты, контакты и возможности 493
- Преобразование субъектов в субъекты партнеров 467
- Привязка записей к адресам 386
- Привязка записей к выбранной записи 123
- Привязка записей к субъектам 295
- Привязка записей к целям 421
- Привязка контактов к нескольким субъектам 326
- Привязка программ к запросам особых цен 513
- Привязка продуктов к запросам особых цен 512
- Привязка продуктов к регистрациям сделок 492
- Применение дебетов за счет фондов 533
- Применение косметического форматирования для анализа и информационных панелей 1063
- Применение сценариев оценки 179
- Применение сценариев оценки мероприятий 245
- Применение форматирования к информационным панелям 1205
- Применение шаблонов администратора в процессе настройки 1231
- Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр" 1626
- Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта" 1631
- Пример 3. Защита данных с помощью книг 1633
- Пример использования записей структурированного обмена сообщениями о продуктах и показаний для продуктов 699
- Пример использования книг для управления территориями продаж 1592
- Пример использования процессов для блокировки записей 1639
- Пример настройки веб-апплета для RSS-канала 1417
- Пример настройки правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий 1706
- Пример объединения нескольких предметных областей в одном анализе 1089
- Пример сообщения электронной почты и файла журнала 2044
- Примеры записей событий отслеживания изменений 1782
- Примеры определения уровней доступа 1626
- Примеры типов записи, связанных с другими типами записи 124
- Примечания к выпуску для Oracle CRM On Demand 200
- Проверка настройки книг для роли "Администратор" 1594
- Проверка состояния лицензий и активных пользователей 1267
- Проверка электронных подписей 634
- Прогнозы 361
- Продажи 287
- Продолжительность 2124
- Продолжительность сеанса Oracle CRM On Demand 198
- Просмотр аудита операций для записей 187
- Просмотр всех запросов на экспорт для компании 1302
- Просмотр данных отчетов 874
- Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей 1295
- Просмотр записей 118
- Просмотр записей адресов из записей организаций, контактов, дилеров или партнеров 386
- Просмотр запросов на экспорт 843
- Просмотр заявлений 480
- Просмотр и редактирование прогноза с использованием другой валюты 367
- Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций 1297
- Просмотр интерактивных информационных панелей 1190
- Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании 1310
- Просмотр использования ресурсов в своей компании 1296
- Просмотр истории прогнозов 367

- Просмотр истории регистраций пользователя 1522
- Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания 1311
- Просмотр календарей других пользователей 239
- Просмотр кода SQL на вкладке "Дополнительно" в аналитике 1145
- Просмотр операций 211
- Просмотр отложенных и отправленных сообщений электронной почты компании 1300
- Просмотр отложенных экземпляров в мониторе ожидания потока операций 1728
- Просмотр отслеживания операций для изменений конфигурации администрирования 1298
- Просмотр подтверждений уведомлений 1306
- Просмотр полей отслеживания операций аудита 823
- Просмотр прогнозов 364
- Просмотр результатов импорта 2043
- Просмотр результатов экспорта 2049
- Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий 678
- Просмотр решений 449
- Просмотр сведений о делегате 826
- Просмотр сведений об использовании файлов и записей 1313
- Просмотр своих операций при работе в системе 824
- Просмотр своих сигналов 46
- Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей 1522
- Просмотр служебной информации Oracle CRM On Demand 194
- Просмотр списков задач группы 245
- Просмотр статистики использования веб-служб 2054
- Просмотр страницы списка отслеживания изменений 1780
- Просмотр транзакций выплат 613
- Просмотр экземпляров с ошибками в мониторе ошибок потока операций 1722
- Профилирование домохозяйств 721
- Профиль брокера 787
- Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок 277
- Профиль компании 1233
- Процесс выверки запасов 600
- Процесс интеграции Oracle Social Network с Oracle CRM On Demand 2089
- Процесс найма агентов и установления отношений между агентами и брокерами 758
- Процесс настройки администраторов партнера (администратор) 1528
- Процесс настройки групп значений списка выбора 1464
- Процесс настройки книг 1593
- Процесс настройки подразделений 1289
- Процесс настройки преобразования зацепок 1745
- Процесс настройки профилей доступа 1564
- Процесс настройки процессов в Oracle CRM On Demand 1643
- Процесс обработки зацепок 255
- Процесс обработки кампаний 255
- Процесс планирования каналов 757
- Процесс планирования продаж и составления бюджета 759
- Процесс преобразования зацепок страхования в клиентов с помощью модели успешного агента 759
- Процесс составления первичного уведомления об убытках для требований 758
- Процесс управления запросами на обслуживание 435, 759
- Процесс управления календарем и мероприятиями 289
- Процесс управления контактами 288
- Процесс управления отношениями между агентами и брокерами 758
- Процесс управления прогнозами для администраторов прогнозов 289
- Процесс управления прогнозами для пользователей Sales 289
- Процесс управления сделками 287
- Процесс управления субъектами 288
- Процессы в биологических науках 574
- Процессы для администрирования Oracle CRM On Demand 1228
- Публикация общекорпоративных предупреждений 1305



## Р

- Работа с встроенными информационными панелями и анализами 49
- Работа по запросу на обслуживание 435
- Работа с Oracle Social Network 460
- Работа с аналитикой в отдельном окне браузера 1062
- Работа с апплетами для RSS-каналов 50
- Работа с главной страницей адресов 376
- Работа с главной страницей аккредитаций 563
- Работа с главной страницей активов 397
- Работа с главной страницей активов финансовых субъектов 740
- Работа с главной страницей аналитики 871
- Работа с главной страницей бизнес-планов 414
- Работа с главной страницей возможностей 342
- Работа с главной страницей государственных лицензий для контактов 584
- Работа с главной страницей держателей полисов 785
- Работа с главной страницей держателей финансовых субъектов 737
- Работа с главной страницей дилеров 791
- Работа с главной страницей домохозяйства 719
- Работа с главной страницей заблокированных продуктов 712
- Работа с главной страницей заказов 704
- Работа с главной страницей запросов на обслуживание 436
- Работа с главной страницей запросов образцов 670
- Работа с главной страницей запросов особых цен 509
- Работа с главной страницей запросов ФРР 499
- Работа с главной страницей зацепок 269
- Работа с главной страницей заявлений 477
- Работа с главной страницей кампании 257
- Работа с главной страницей контактов 314
- Работа с главной страницей контактов плана 427
- Работа с главной страницей курсов 536
- Работа с главной страницей мероприятия 576
- Работа с главной страницей обеспечений 767
- Работа с главной страницей отказов от ответственности за образцы 659
- Работа с главной страницей отношений между позициями плана сообщений 689
- Работа с главной страницей партий образцов 655
- Работа с главной страницей партнеров 464
- Работа с главной страницей партнерских программ 470
- Работа с главной страницей периодов учета запасов 590
- Работа с главной страницей планов обмена сообщениями 676
- Работа с главной страницей повреждений 771
- Работа с главной страницей позиций плана сообщений 683
- Работа с главной страницей показаний для продуктов 700
- Работа с главной страницей полисов 780
- Работа с главной страницей портфельных счетов 725
- Работа с главной страницей прогнозов 362
- Работа с главной страницей профилей брокеров 788
- Работа с главной страницей распределений 646
- Работа с главной страницей распределений для контактов-медиков 651
- Работа с главной страницей регистрации сделок 485
- Работа с главной страницей решений 447
- Работа с главной страницей сделок плана 430
- Работа с главной страницей сертификаций 554

- Работа с главной страницей социальных профилей 457
- Работа с главной страницей социальных сетей 454
- Работа с главной страницей страхования собственности 774
- Работа с главной страницей субъектов 290
- Работа с главной страницей субъектов плана 424
- Работа с главной страницей транзакций с образцами 606
- Работа с главной страницей транспортных средств 797
- Работа с главной страницей требований 761
- Работа с главной страницей участвующих сторон 777
- Работа с главной страницей финансовых планов 743
- Работа с главной страницей финансовых продуктов 748
- Работа с главной страницей финансовых субъектов 733
- Работа с главной страницей финансовых транзакций 752
- Работа с главной страницей фондов 524
- Работа с главной страницей целей 419
- Работа с главной страницей экзаменов 544
- Работа с дополнениями 171
- Работа с другими приложениями 851
- Работа с записями 51
- Работа с книгами брифинга 1212
- Работа с персональной информационной панелью 1196
- Работа с центром сообщений 48
- Работа со списками 131
- Работа со списками операций 217
- Работа со списком примечаний 169
- Работа со страницами календаря 207
- Работа со страницей списка профилей доступа 1555
- Работа со страницей списка ролей 1535
- Рабочие дни календаря и рабочее время 206
- Разбиение дохода для возможности между участниками команды 355
- Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов) 615
- Разделы, связанные с профилями доступа 1568
- Разработка анализа 891
- Разработка действия 883
- Разработка условия 882
- Разработка фильтра 880
- Разрешение изображений на страницах сведений 1479
- Разрешение пользователям выбирать конкретное представление с помощью представления селектора вида 1126
- Разрешение пользователям изменять столбцы в анализах (представление селектора столбцов) 1125
- Распределение для контактов-медиков 650
- Распределение образцов конечным пользователям 648
- Распределения 646
- Распространение доступа с помощью наследования команд 1553
- Рассмотрение операций фондов 533
- Расчет текущего итога для запасов образцов 599
- Расширенное представление вкладок связанной информации 79
- Расширенный поиск по ключевым словам 114
- Расширенный поиск по нескольким типам записей 99
- Расширенный поиск по одному типу записей 95
- Расширенный поиск связанных записей 98
- Регистрации сделок 485
- Регистрация на экзамены 549
- Редактирование полей в объединенном поле 61
- Редактирование свойств приглашений и анализов на информационных панелях 1204
- Редактирование свойств столбцов 1073
- Режимы владения записью 1577
- Режимы владения записями и автоматически создаваемые задачи 1582
- Рекомендации по изменению или просмотру информационных панелей 1190
- Рекомендации по настройке групп значений списка выбора 1463

- Рекомендации по настройке подразделений 1288
- Рекомендации по редактированию полей в объединенном поле 60
- Рекомендации по созданию макетов поиска продуктов 1430
- Решение запроса на обслуживание 436
- Решения 445

## С

- Самостоятельное администрирование партнера 1527
- Сброс всех паролей 1277
- Сброс индивидуализированных макетов главной страницы 1569
- Сброс индивидуализированных макетов панели действий 1569
- Сброс индивидуализированных макетов страниц 1568
- Сброс пароля пользователя 1520
- Сброс пароля пользователя (партнеры) 1532
- Сброс ПИН-кода пользователя для DMS 1521
- Сведения в измененных полях записей 1445
- Сведения о Expression Builder 2107
- Сведения о Oracle Social Engagement and Monitoring 453
- Сведения о Oracle Social Network 459
- Сведения о группах значений списка выбора 1462
- Сведения о каскадных списках выбора и группах значений списка выбора 1424
- Сведения о подразделениях и группах значений списка выбора в записях 1293
- Сведения об объединении подразделений и удалении подразделений 1292
- Сведения об устранении неполадок с книгами 1613
- Связывание аккредитаций с другими аккредитациями 566
- Связывание аккредитаций с продуктами, категориями продуктов и решениями 565
- Связывание главного и подробного представлений 1135
- Связывание групп значений списка выбора с подразделениями 1290
- Связывание записей во время импорта 1832
- Связывание записей показаний для продуктов с продуктами с подробными сведениями 702
- Связывание записей с бизнес-планами 416
- Связывание курсов с другими курсами 539
- Связывание курсов с продуктами, категориями продуктов и решениями 538
- Связывание курсов с экзаменами и сертификациями 538
- Связывание организаций портфеля 297
- Связывание показаний для продуктов с записями структурированного обмена сообщениями о продуктах 703
- Связывание пользователей с книгами 1601
- Связывание пользователей с подразделениями 1290
- Связывание продуктов с возможностями 347
- Связывание регистраций сделок с возможностями 493
- Связывание сведений о запросах на образцы с вызовами 629
- Связывание сведений о позициях для рекламных акций с вызовами 627
- Связывание сведений о продуктах с вызовами 620
- Связывание сведений о розданных образцах с вызовами 624
- Связывание сертификатов с другими сертификациями 557
- Связывание сертификации с продуктами, категориями продуктов и решениями 556
- Связывание сертификатов с экзаменами и курсами 557
- Связывание целей вызовов, целей следующих вызовов и результатов с продуктами с подробными сведениями в коммерческом визите 695
- Связывание экзаменов с другими экзаменами 548
- Связывание экзаменов с курсами и сертификациями 547
- Связывание экзаменов с продуктами, категориями продуктов и решениями 547

- Связь с Oracle 200
- Сделки плана 430
- Сертификация 554
- Синхронизация мероприятий и встреч 246
- Системные требования для Oracle CRM On Demand 200
- Системные функции 1176
- Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand 2050, 2050
- Служебная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand 2056, 2056
- Смена значка для типа записи 1483
- Совместное использование адресов для записей организации, контакта, дилера и партнера 380
- Создание веб-апплетов HTML 1411
- Создание веб-апплетов URL 1412
- Создание веб-апплетов для типов записей 1405
- Создание веб-апплетов информационных панелей 1416
- Создание веб-апплетов ленты RSS 1407
- Создание веб-апплетов отчетов 1414
- Создание встреч для нескольких организаций 309
- Создание глобальных веб-апплетов 1467
- Создание глобальных отказов от ответственности за образцы 661
- Создание групп значений списка выбора 1465
- Создание групп и рассчитываемых элементов 1137
- Создание действий потоков операций: назначение книги 1696
- Создание действий потоков операций: обновление значений 1713
- Создание действий потоков операций: ожидание 1715
- Создание действий потоков операций: отправка электронной почты 1707
- Создание действий потоков операций: создание задачи 1701
- Создание действий потоков операций: создание события интеграции 1698
- Создание действия 884
- Создание записей 55
- Создание записей изменений вручную 1785
- Создание запланированных событий 1683
- Создание запланированных событий для аналитики 1687
- Создание запроса на обслуживание 435
- Создание запроса особых цен из возможности 353
- Создание заявлений 479
- Создание и редактирование полей 1346
- Создание и уточнение списков 137
- Создание информационных панелей 1193
- Создание книг брифинга 1213
- Создание книг и иерархий книг 1600
- Создание макетов главной страницы записей 1435
- Создание макетов панели действий и глобального заголовка и управление ими 1473
- Создание макетов преобразования зацепок 1746
- Создание многоязычных отказов от ответственности за образцы 661
- Создание новой записи корректировки запасов 612
- Создание новых адресов без общего доступа в записях организации, контакта, дилера или партнера 383
- Создание новых общих адресов в записях организации, контакта, дилера или партнера 378
- Создание новых тем 1484
- Создание операций 214
- Создание ответов на сообщения из плана обмена сообщениями 679
- Создание ответов на сообщения из позиции плана сообщений 685
- Создание отчета об аудите запасов для периода учета запасов 594
- Создание отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel" 864
- Создание очередей событий интеграции 2064
- Создание партнерской программы 472
- Создание переноса образцов 609
- Создание периодов учета запасов для пользователей 1526
- Создание подразделений 1289
- Создание позиции заказа на продукты 707

- Создание пользовательских отчетов для главных страниц 1431
- Создание пользовательских полей со связанной информацией 1355
- Создание пользовательских полей списка выбора с общими значениями 1358
- Создание пользовательских сообщений для случаев отсутствия данных в анализах 1139
- Создание правил потока операций 1676
- Создание приглашений информационных панелей 1196
- Создание продуктов с особыми ценами как связанных позиций 518
- Создание профилей доступа для книг 1604
- Создание процессов 1643
- Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона "Объединение почты для Word" 861
- Создание рассчитываемых показателей 1138
- Создание регистрации сделки из возможности 355
- Создание регистраций сделок 487
- Создание сегментов 867
- Создание сценариев оценки 2085
- Создание типов книг и ролей пользователей книг 1598
- Создание транзакций с потерянными и найденными образцами 613
- Создание условия 881
- Создание фильтра 880
- Создание формул столбцов 1083
- Создание целевых контактов для кампаний 259
- Создание членства в партнерской программе 473
- Создание шаблонов "Объединение почты для Word" 860
- Создание шагов выбора 1138
- Соответствие стран и адресов 1792
- Сортировка и изменение порядка столбцов 1087
- Состояния перехода и поля перехода в администрировании процессов 1638
- Сохранение встреч в виде файлов iCalendar 237
- Сохранение информации вызова в виде шаблона 632
- Сохранение контактов в виде файлов vCard 324
- Сохранение связанных нестандартных книг при объединении записей 164
- Социальное взаимодействие 453
- Социальные профили 456
- Социальные сети 453
- Специальные символы в адресах электронной почты 67
- Список избранных контактов 324
- Стандартизация URL-адресов 1456
- Страница "Иерархия книг" 1611
- Страница "Избранные записи" 130
- Страница "Настройка приложения" для типов записей 1322
- Страница "Очередь инициализации связанных полей" 2061
- Страница "Пакетное назначение очереди запросов" 2060
- Страница "Параметры календаря" 241
- Страница "Примечания" (список) 168
- Страница "Просмотр списка" 150
- Страница "Редактирование примечаний" 167
- Страница "Сведения о прогнозе" 370
- Страница "Списки избранного" 151
- Страница "Список дополнений" 176
- Страница "Управление списками" 148
- Страница очереди пакетного удаления и восстановления 2057
- Страхование 757
- Страхование собственности 773
- Строковые функции 1157
- Структурированный обмен сообщениями о продуктах 693
- Субъекты 290
- Сценарий для блокировки записей действия 1639
- Сценарий для использования книг для управления территориями продаж 1592
- Сценарий управления планами для группы субъектов или территорий 410
- Сценарий управления планами для контактов 411
- Сценарий управления планами для отдельного субъекта 410
- Сценарий управления планами для целей и продуктов 412

## Т

- Типы данных при работе с инструментом Expression Builder 2114
- Типы записей, которые поддерживают группы значений списка выбора и подразделения 1465
- Транзакции с образцами 606
- Транспортные средства 796
- Требования 761

## У

- Удаление адресов из организаций, контактов, дилеров или партнеров 384
- Удаление анализов 876
- Удаление заявлений 481
- Удаление и восстановление записей 180, 184
- Удаление общих адресов 385
- Удаление отложенных экземпляров из монитора ожидания потока операций 1730
- Удаление партнерских программ 475
- Удаление пользователей из мероприятий 216
- Удаление правил и действий потоков операций 1720
- Удаление субъектов партнеров 467
- Удаление членства в партнерской программе 473
- Удаление экземпляров с ошибками из монитора ошибок потока операций 1723
- Указание динамических макетов страниц 1446
- Указания по настройке ролей 1534
- Указания по проверке данных 1832
- Управление PRM и передовые технологии 463
- Управление адресами 377
- Управление аккредитациями 565
- Управление активами 398
- Управление активами финансовых субъектов 741
- Управление бизнес-возможностями 344
- Управление бизнес-планами 415
- Управление бизнес-процессом 1636
- Управление биологическими науками 2092
- Управление валютами 1284
- Управление возможностями плана 431
- Управление государственными лицензиями для контактов 585
- Управление группами 1614
- Управление делегированными пользователями (администратор) 1524
- Управление держателями полисов 786
- Управление держателями финансовых субъектов 738
- Управление дилерами 792
- Управление домохозяйствами 720
- Управление дополнениями компании 2078
- Управление доступом к спискам и порядком списков 1430
- Управление заблокированными продуктами 713
- Управление заказами 706
- Управление запасами образцов 598
- Управление запросами на обслуживание 438
- Управление запросами образцов 671
- Управление запросами особых цен 512
- Управление запросами ФРР 501
- Управление зацепками 272
- Управление заявлениями 478
- Управление избранным 876
- Управление изображениями на страницах сведений 2080
- Управление индивидуальной настройкой 1568
- Управление индикаторами записей для разделов связанной информации 837
- Управление интеллектуальными вызовами 2092
- Управление календарями и операциями 210
- Управление кампаниями 259
- Управление квотой 823
- Управление книгами 1570
- Управление контактами 316
- Управление контактами плана 428
- Управление критериями фильтрации по умолчанию для связанных позиций 1390
- Управление курсами 537
- Управление макетами поиска 1424
- Управление маркетингом 255
- Управление мероприятиями 578
- Управление метками полей 1380

- Управление настройкой разрешения копирования 1360
- Управление обеспечениями 768
- Управление образцами 587
- Управление отказами от ответственности за образцы 660
- Управление отношениями между позициями плана сообщений 690
- Управление отношениями с партнерами и передовые технологии 463
- Управление отчетами об аудите запасов 603
- Управление партиями образцов 656
- Управление партнерскими программами 472
- Управление периодами учета запасов 592
- Управление планами обмена сообщениями 677
- Управление повреждениями 772
- Управление позициями плана сообщений 684
- Управление позициями транзакции 642
- Управление показаниями для продуктов 702
- Управление полисами 781
- Управление пользовательскими дополнениями заголовков HTML 1472
- Управление пользователями 1500
- Управление пользователями в партнерской организации (партнеры) 1529
- Управление портфельными счетами 726
- Управление прогнозами 363
- Управление продажами 287
- Управление продуктами с особыми ценами как связанными позициями 518
- Управление просмотром информационных панелей в аналитике 1209
- Управление профилем доступа 1549
- Управление профилями брокеров 789
- Управление распределениями 647
- Управление распределениями для контактов-медиков 652
- Управление регистрациями сделок 487
- Управление решениями 449
- Управление ролями 1533
- Управление сертификациями 556
- Управление содержимым 2068
- Управление состоянием 717
- Управление социальными профилями 458
- Управление социальными сетями 455
- Управление списками периодов компании 1282
- Управление страхованием 757
- Управление страхованием собственности 775
- Управление субъектами 292
- Управление субъектами (организациями) плана 425
- Управление субъектами партнеров 466
- Управление территориями 1619
- Управление транзакциями с образцами 608
- Управление транспортными средствами 798
- Управление требованиями 762
- Управление уведомлениями 1305
- Управление устаревшими пользовательскими полями 1342
- Управление участвующими сторонами 778
- Управление финансовыми планами 744
- Управление финансовыми продуктами 749
- Управление финансовыми субъектами 734
- Управление финансовыми транзакциями 753
- Управление фондами 527
- Управление целями 420
- Управление членством в партнерской программе 472
- Управление экзаменами 546
- Уровни доступа для связанных типов записей 1557
- Установка Oracle CRM On Demand Desktop 2106
- Установка максимального количества раздач образцов контактам без действительной государственной лицензии 2098
- Установка настроек интеграции 1259
- Установка настроек интеграции Oracle Social Network 2090
- Утверждение запросов особых цен 515
- Утверждение запросов ФРР 504
- Утверждение заявлений 480



- Утверждение и публикация решений 450
- Утверждение регистраций сделок 489
- Утверждение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене 518
- Утверждение требований для запросов ФРР 506
- Уточнение списков на страницах списка 145
- Участвующие стороны 776
- Этапы продаж и функция массового обновления 357

#### Ф

- Фильтрация списков 143
- Финансовые календари 1279
- Финансовые организации 731
- Финансовые планы 742
- Финансовые продукты 746
- Финансовые транзакции 752
- Фонды 524
- Функции агрегирования 1148
- Функции даты/времени календаря 1169
- Функции инструмента Expression Builder 2122
- Функции преобразования 1175
- Функция администрирования процессов 1641

#### Ц

- Целенаправленный поиск 82
- Цели 419

#### Ч

- Что необходимо помнить при отключении общих адресов 1317

#### Ш

- Шаг 1. Определение критериев в аналитике 1064
- Шаг 2. Просмотр результатов и создание макетов 1092
- Шаг 3. Определение приглашений в аналитике (необязательно) 1139
- Шаг 4. Сохранение анализов 1144

#### Э

- Экзамены 544
- Экспорт данных 2045
- Экспорт записей в списках 152
- Экспорт сегментов 870
- Электронные подписи 634
- Элементы управления пользователями и доступом 1498
- Элементы, связанные с дополнениями 176

© Oracle и/или ее дочерние компании, 2005, 2020 гг.

Данное программное обеспечение и сопутствующая документация предоставляются по лицензионному соглашению, содержащему ограничения на использование и раскрытие, и защищены законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, явно разрешенных лицензионным соглашением или законодательством, запрещается использовать, копировать, воспроизводить, переводить, передавать, изменять, лицензировать, пересылать, распространять, выставять, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме и любым способом. Вскрытие исходного кода, деассемблирование и декомпиляция данного программного обеспечения запрещены, если только они не требуются по закону для обеспечения возможности взаимодействия.

Информация в данном документе может быть изменена без уведомления. Отсутствие ошибок не гарантируется. В случае обнаружения ошибок просьба сообщать о них в письменной форме.

Если настоящие программное обеспечение и документация поставляются правительству США или любой организации, выдающей лицензии или использующей эти Программы от лица правительства США, то применимо следующее уведомление:

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.

Данное программное обеспечение или оборудование предназначено для управления информацией в различных областях применения общего назначения. Оно не предназначено для использования в любых опасных по своей природе областях применения, включая области применения, в которых существует риск травмирования. При использовании данного программного обеспечения или оборудования в опасных областях применения пользователь несет полную ответственность за принятие всех необходимых мер по обеспечению надежности, резервного копирования, резервирования и других мер, гарантирующих безопасное использование. Корпорация Oracle и ее дочерние компании не несут ответственности за любой ущерб, вызванный использованием данного программного обеспечения или оборудования в опасных областях применения.

Oracle и Java являются зарегистрированными товарными знаками корпорации Oracle и/или ее дочерних компаний. Другие имена могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.

Intel и Intel Inside являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Intel Corporation. Все товарные знаки SPARC используются согласно лицензии и являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации SPARC International, Inc. AMD, Ерус, логотип AMD и логотип AMD Opteron являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Advanced Micro Devices. UNIX является зарегистрированным товарным знаком компании The Open Group.

Данное программное или аппаратное обеспечение и документация могут содержать сведения о контенте, продуктах и услугах третьих лиц или предлагать возможности доступа к этим ресурсам. Корпорация Oracle и аффилированные с ней лица не несут ответственности в отношении стороннего контента, продуктов и услуг и прямо отказываются от предоставления соответствующих гарантий любого вида, если иное не предусмотрено применимым соглашением, заключенным между вашей компанией и Oracle. Корпорация Oracle и аффилированные с ней лица не несут ответственности за ущерб, убытки или затраты, которые

может повлечь доступ к стороннему контенту, продуктам и услугам или их использование, за исключением случаев, предусмотренных применимым соглашением, заключенным между вашей компанией и Oracle.

### Доступ к поддержке Oracle

Клиенты Oracle, приобретая услуги поддержки, получают доступ к электронной поддержке на странице "Служба поддержки Oracle". Для получения информации выберите [Каталог контактов глобальной поддержки клиентов Oracle](#) или [Специальные возможности глобальной поддержки клиентов](#) при ослабленном слухе.